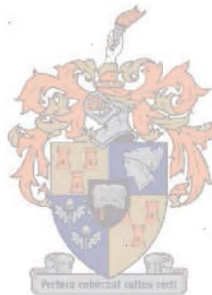


# **DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE WERKER TEN OPSIGTE VAN INDIENSOPLEIDINGSPROGRAMME BY TEHUISE VIR BEJAARDES IN DIE WES-KAAP**

deur

Delia Marle Enright



Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die graad M.A. in  
Maatskaplike Werk aan die Universiteit van Stellenbosch.

November 1996

Studieleier: Prof J.I. Cronje

## **VERKLARING**

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

28 November 1996

Datum

## **OPSOMMING/SUMMARY**

Die doel van die studie is om die rol wat die maatskaplike werker by indiensopleiding in tehuise vir bejaardes kan vervul, te bepaal. Die vertrekpunt is om die noodsaaklikheid van indiensopleiding en die omvang daarvan in tehuise vas te stel. Die mate waarin die maatskaplike werker by die ontwikkeling, toepassing en evaluering van opleidingsprogramme betrokke is, word bepaal.

In die lig van die vermindering van subsidies en die afskaling van personeel is indiensopleiding noodsaaklik om 'n koste-effektiewe dienslewering aan die bejaarde te lewer. Die noodsaaklikheid van indiensopleiding word erken, maar geniet nie altyd prioriteit by tehuise nie. Indiensopleiding hou voordele vir die tehuis, die personeel en die inwoners in en behoort 'n integrale deel van dienslewering te vorm.

Die betrokkenheid van die maatskaplike werker by dienslewering in tehuise en by indiensopleidingsprogramme word erken, maar die potensiaal van die maatskaplike werker en die rolle wat vervul kan word, word nie benut nie. Die betrokkenheid van maatskaplike werkers kan besparings meebring en dienslewering verbeter. Riglyne en aanbevelings oor die implementering van resultaat-georiënteerde indiensopleiding en die bydrae wat die maatskaplike werker kan lewer, word gemaak.



The aim of the study is to assess the role the social worker can fulfill in in-service training in homes for the aged. The study aims to determine the need for and the extent of in-service training in homes for the aged. The involvement of the social worker in the planning, development, implementation and evaluation of in-service training programmes is established.

The reduction in subsidies and the down sizing of personnel emphasise the importance of in-service training to enable personnel to render a cost efficient service to the elderly. The importance of in-service training is generally recognised, but it does not receive the necessary attention. Training benefits the home, personnel and residents and must be an integral part of service rendered.

The involvement of the social worker in rendering services in homes and in in-service training is increasingly recognised, but the potential and the roles that can be fulfilled, are not being utilised. The kind of services the social workers can render, can ensure cost saving and improvement in the quality of services in homes. Guidelines and recommendations for the implementation of result orientated in-service training and the contribution of the social worker are discussed.

## **DANKBETUIGING**

Die volgende persone word bedank vir hul onderskeie bydrae en insette by die projek.

My promotor, prof J.I. Cronje, vir sy leiding en ondersteuning en prof N.J. Botha vir haar belangstelling.

Die onderskeie organisasies en respondente wat aan die studie deelgeneem het.

Dr Frances Howes vir haar motivering en ondersteuning.

Dr Prevot van der Merwe vir sy bydrae met die taalkundige versorging.

My moeder, Willie en my kinders vir hulle volgehoue aanmoediging en verdraagsaamheid.

Opgedra aan Willie, Pieter, Marlie en David

## **INHOUDSOPGAWE**

### **HOOFSTUK 1      INLEIDING EN AGTERGROND VAN DIE STUDIE**

	Bladsy
1.1    Aanleiding tot die studie	1.1
1.2    Benadering in bejaardesorg	1.2
1.3    Motivering vir die keuse van die onderwerp	1.3
1.4    Die doel van die studie	1.4
1.5    Metode van navorsing	1.4
1.5.1   Literatuurstudie	1.5
1.5.2   Vraelyste	1.5
1.6    Begrensing van die ondersoek	1.6
1.7    Faktore wat die ondersoek beïnvloed het	1.7
1.8    Indeling van die ondersoek	1.8

### **HOOFSTUK 2      BEHOEFTE EN      PROBLEME      VAN      DIE GEÏNSTITUSIONALISEERDE BEJAARDE**

	Bladsy
2.1    Inleiding	2.1
2.2    Veroudering en gepaardgaande veranderinge	2.1
2.2.1   Omskrywing van veroudering	2.2
2.2.2   Die aard en maatskaplike gevolge van fisiese veranderinge	2.3
2.2.3   Die aard en maatskaplike gevolge van psigiese veranderinge	2.8
2.3    Die institusionalisering van die bejaarde	2.11
2.3.1   Omgewingsveranderinge	2.12
2.3.2   Veranderinge in gevestigde leefwyse en roetine	2.13
2.3.3   Veranderinge op interpersoonlike vlak	2.13
2.4    Aanpassing by die verouderingsproses	2.15
2.4.1   Die verwerking van verliese	2.15
2.5    Die rol van personeel binne die tehuis	2.18
2.6    Samevatting	2.20

### **HOOFSTUK 3      DIE AARD VAN DIENSLEWERING DEUR PERSONEEL IN TEHUISE VIR BEJAARDES**

Bladsy

3.1	Inleiding	3.1
3.2	Aard van Dienslewering	3.1
3.2.1	Voorkomende programme	3.1
3.2.2	Ondersteunende programme	3.6
3.2.3	Beskermende programme	3.11
3.2.4	Rehabiliterende programme	3.12
3.3	Faktore wat kwaliteit diens bevorder	3.14
3.4	Vermoëns van personeel en die vereistes vir kwaliteit diens	3.16
3.5	Eienskappe van personeel	3.18
3.6	Behoeftes van personeel	3.22
3.7	Samevatting	3.25

### **HOOFSTUK 4      DIE      ONTWIKKELING      VAN      DOELTREFFENDE INDIENSOPLEIDINGSPROGRAMME IN TEHUISE**

Bladsy

4.1	Inleiding	4.1
4.2	Die aard van indiensopleiding	4.2
4.3	Doel van indiensopleidingsprogramme	4.4
4.4	Kriteria vir sukssvolle indiensopleiding	4.6
4.5	Die bepaling van die stand van indiensopleidingsprogramme	4.9
4.6	Identifisering van opleidingsbehoefte	4.12
4.6.1	Die behoefte van die diensleweringssisteem	4.12
4.6.2	Die menslike hulpbronsisteem se behoeftes	4.13
4.6.3	Die behoeftes van die ontvangersisteem	4.18
4.6.4	Die evalueringsproses	4.19
4.7	Formulering van opleidingsbehoefte	4.31
4.8	Samevatting	4.31

## **HOOFSTUK 5      TOEPASSING      VAN      RESULTAAT-GEÖRIENTEERDE INDIENSOPLEIDINGSPROGRAMME**

Bladsy

5.1	Inleiding	5.1
5.2	Beplanningsfase	5.2
5.2.1	Doelwitformulering	5.2
5.2.2	Evalueringstrategie	5.4
5.2.3	Evalueringsontwerp	5.5
5.2.4	Evalueringmetodes	5.7
5.2.5	Kosteberekening van opleidingsprogramme	5.13
5.2.6	Aanbieding van opleidingsvoorstel	5.15
5.2.7	Ontwikkeling van die inhoud van die program	5.16
5.2.8	Bepaling en selektering van die ontwikkelingsbenadering	5.16
5.3	Implementeringsfase	5.18
5.3.1	Metodes van opleiding	5.18
5.3.2	Lokaal en toerusting	5.22
5.3.3	Leerblokkeerders	5.23
5.4	Evalueringsfase	5.28
5.5	Samevatting	5.30

## **HOOFSTUK 6      DIE MAATSKAPLIKE WERKER SE ROL BY INDIENSOPLEIDING**

Bladsy

6.1	Inleiding	6.1
6.2	Die rol en taak van maatskaplike werkers by tehuise	6.2
6.2.1	Aktiwiteite binne die werksterrein van die maatskaplike werker	6.3
6.2.2	Rolle wat maatskaplike werkers kan vervul	6.6
6.2.3	Vermoëns van die maatskaplike werker	6.10
6.3	Die maatskaplike werker se betrokkenheid by indiensopleiding	6.14
6.3.1	Vaardighede wat by indiensopleiding benodig word	6.14
6.3.2	Rolle wat by indiensopleiding vervul kan word	6.16
6.4	Aspekte wat die maatskaplike werker by indiensopleiding kan aanspreek	6.23
6.5	Probleme wat die maatskaplike werker by die implementering van resultaat-georiënteerde indiensopleiding mag ervaar	6.26
6.6	Samevatting	6.28



## **HOOFSTUK 7      DIE STAND VAN INDIENSOPLEIDING BY TEHUISE**

	Bladsy
7.1    Inleiding	7.1
7.2    Profiel van respondente	7.1
7.3    Die beplanning en organisering van indiensopleiding	7.3
7.4    Die betrokkenheid van personeel by opleiding	7.5
7.5    Die aard van indiensopleidingsprogramme	7.7
7.6    Die toepassing van evalueringsmetodes	7.10
7.7    Die implementering van indiensopleiding	7.11
7.8    Die rol van die maatskaplike werker by indiensopleiding	7.13
7.9    Algemene kommentaar	7.14
7.10   Samevatting	7.16

## **HOOFSTUK 8      GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS**

	Bladsy
8.1    Inleiding	8.1
8.2    Gevolgtrekkings	8.1
8.2.1   Kwaliteit dienslewering aan die bejaarde in tehuise	8.1
8.2.2   Die stand van indiensopleidingsprogramme	8.2
8.2.3   Die rol van die maatskaplike werker by indiensopleiding	8.3
8.3    Aanbevelings	8.3
8.3.1   Die bevordering van kwaliteit diens	8.4
8.3.2   Die noodsaaklikheid van indiensopleidingsprogramme	8.4
8.3.3   Die rol van maatskaplike werkers by tehuise	8.5

### **Bibliografie**

### **Bylaag A:    Vraelys**

## **FIGURE**

Bladsy

Figuur 1: Aansporingsmaatreëls by indiensopleidingsprogramme	7.4
Figuur 2: Tipe evalueringsmetodes wat by indiensopleiding gebruik word	7.10

## **TABELLE**

Bladsy

Tabel 1: Begrensing van die ondersoek	1.7
Tabel 2: Profiel van tehuise	7.2
Tabel 3: Die personeel wat indiensopleiding ontvang het	7.6
Tabel 4: Die aard van indiensopleiding van senior personeel	7.8
Tabel 5: Die aard van opleiding wat ander personeel ontvang	7.9
Tabel 6: Tipe hulpmiddels wat by indiensopleiding gebruik word	7.12
Tabel 7: Die rol van maatskaplike werkers by indiensopleiding	7.14

## **HOOFSTUK 1: INLEIDING EN AGTERGROND VAN DIE STUDIE**

### **1.1 Aanleiding tot die studie**

Die toename in die aantal persone bo die ouderdom van 65 en die eskalerende koste wat aan bejaardesorgdienslewering verbonde is, het daartoe gelei dat daar gedurende die afgelope jare opnuut oor die rol en funksie van tehuise vir bejaardes besin is. Die aantal tehuise vir bejaardes in Suid-Afrika wat staatsubsidies in die tydperk van 1946 tot 1987 ontvang het, het van 19 tot 411 tehuise toegeneem (Du Rand 1992:3). Die getal inwoners het in dieselfde tydperk van 753 tot 37 461 gestyg.

In 1987 is die stelsel van welsynsprogramme begin met die doel om te verseker dat 'n koste-effektiewe diens aan bejaardes gelewer word om in hulle maatskaplike behoeftes te voorsien (Omsendbrief no 57 van 1991 van die Departement van Gesondheidsdienste en Welsyn-Administrasie Volksraad). Die grondslag van die welsynsprogramme vir tehuise is om dienste op geformuleerde doelwitte te baseer sodat personeel met doeltreffende en effektiewe riglyne toegerus word ten einde die werklike behoefte van die verswakte bejaarde en die tehuis aan te spreek.

Navorsing, konferensies en publikasies in bejaardesorg het tot beter insigte in die behoeftes van die bejaarde binne tehuise gelei. Namate meer verswakte bejaardes opgeneem is, het inrigtingversorging tot 'n spesialiteitsgebied ontwikkel. Waardevolle literatuur oor effektiewe dienslewering aan inwoners in tehuise het die afgelope jare verskyn. Indiensopleidingsprogramme is noodsaaklik om hierdie inligting aan personeel oor te dra en hulle toe te rus om aan die vereistes van effektiewe dienslewering te voldoen.

Indiensopleiding vorm 'n integrale deel van dienslewering aan die bejaarde, aangesien personeel toegerus word om hulle werksomstandighede te kan hanteer. Organisasies is volgens Egan (1985:239) verantwoordelik om werksomstandighede wat fisies en psigies veilig vir personeel is, te skep. Deur indiensopleidingsprogramme te implementeer, erken organisasies die eise wat dienslewering stel en geleenthede word aan personeel gebied om hulle kennis en vaardighede uit te brei.

Die noodsaaklikheid van indiensopleidingsprogramme by tehuise is reeds in 1953 deur welsynsorganisasies soos die ACVV erken (Lambrechts 1957:91-95). In 1969 het die destydse Departement van Volkswelsyn en Pensioene in 'n handleiding oor die versorging van bejaardes in tehuise (1969:66) die noodsaaklikheid van sistematiese indiensopleiding beklemtoon. Indiensopleiding geniet nie altyd voorkeur by tehuise nie, soos gevolgtrekkings en aanbevelings uit navorsing- en inligtingstukke aantoon (Theron 1985:308, Du Rand 1992:8, Du Rand 1993:30 en Whittaker, Wicht, Diener en Lombard 1992:1-11).

Die noodsaaklikheid van indiensopleiding en die lae profiel wat volgens navorsing daaraan toegeken word, het daartoe gelei dat hierdie studie onderneem is om die omvang van indiensopleiding by tehuise in die Wes-Kaap en die rol wat maatskaplike werkers kan vervul.

Die grondslag van maatskaplike werk dienslewering binne tehuise is gerig op die identifisering van behoeftes, stressors, probleme en omgewingsinvloede wat die bejaarde se lewensvrede en welstand beïnvloed. Metodes soos gevallewerk, groepwerk en gemeenskapwerk word gebruik om die maatskaplike funksionering van die inwoner te verbeter. Uit die aard van die maatskaplike werker se opleiding en die toename in die kwesbaarheid van die inwoners, noem Macarov (1991:37,48,49) dat die maatskaplike werker as bejaardesorgwerker meer by die toesighouding en opleiding van personeel betrokke behoort te raak.

## **1.2 Benadering in bejaardesorg**

In die Konsepwitskrif vir Maatskaplike Welsyn in die Staatskoerant (1996:117-119) word veroudering as 'n lewensfase erken. Ouer persone se regte behoort gerespekteer te word om hulle in staat stel om solank moontlik onafhanklik in die gemeenskap te kan lewe. In dié lewensfase is die ouer persoon kwesbaar en is maatskaplike onderskraging nodig om die bejaarde teen uitbuiting en mishandeling te beskerm. Inrigtingversorging moet dus primêr op die versorging van die verswakte bejaarde en spesifiek waar maatskaplike omstandighede dit regverdig, gerig wees. Gesonde bejaardes behoort so lank moontlik in die gemeenskap te bly en slegs verswakte

bejaardes moet in tehuise versorg word.

Organisasies wat versorgingsdienste aanbied, behoort oor die dienste van kundiges te beskik wat die bejaarde in staat kan stel om sy leefwyse voort te sit. Nie alle personeel het opleiding in die versorging van bejaardes nie en diensooreenkomstige opleiding is daarom noodsaaklik (Staatskoerant 1996:117-119 en Discussion Group on Ageing 1995:4).

### **1.3 Motivering vir die keuse van die onderwerp**

Inrigtingversorging is op die totale funksionering van die bejaarde gerig en dienslewering geskied binne spanverband. Die maatskaplike werker se dienslewering by tehuise het die verhoging van die maatskaplike funksionering van die bejaarde ten doel, deur die identifisering, beheer en opheffing van toestande wat moontlik maatskaplike funksionering en aanpassing kan belemmer. Die maatskaplike funksionering van die bejaarde word deur kennis en optredes van personeel binne tehuise beïnvloed en personeelontwikkelingsprogramme is noodsaaklik om personeel toe te rus om hulle werksomstandighede te kan hanteer en die kliëntsisteem te bevoordeel.

Die versorging van bejaardes in tehuise geskied binne spanverband en opgeleide personeel soos verpleegkundiges, geneeshere, maatskaplike werkers, arbeidsterapeute, fisioterapeute, finansiële bestuurders en minder opgeleide personeel soos huishoudelike personeel en verpleegassistenten is by dienslewering betrokke. 'n Multiprofessionele benadering is noodsaaklik by indiensopleidingsprogramme om 'n positiewe ondersteuningsomgewing vir die verswakte bejaarde daar te stel om sy fisiese, psigiese en sosiale funksionering in stand te hou.

Indiensopleiding behels 'n belangrike faset van personeelontwikkeling en dit stel organisasies in staat om geleenthede aan personeel te bied om hulle vaardighede en produktiwiteit te verbeter ten einde organisasiedoelwitte te bereik. Verskeie metodes om opleidingsprogramme volgens volwasse leermetodes te operasionaliseer, is reeds ontwikkel. Die maatskaplike werk professioneel stel volgens McKendrick (1987:45) en

Johnson (1995:45-47) die maatskaplike werker in staat om te teoretiseer, te analiseer en metodes te integreer om die maatskaplike funksionering van die kliëntsisteem te bevorder. Aangesien Macarov (1991:37,48,49) en Shaefor, Horejsi en Horejsi (1988:15-17) aandui dat indiensopleiding binne die werksterrein van die maatskaplike werker is en ten doel het om die maatskaplike funksionering van die bejaarde binne tehuise te bevorder, is 'n behoefte geïdentifiseer om navorsing te doen rakende die rol wat die maatskaplike werker by resultaat-georiënteerde indiensopleiding binne 'n multi-professionele span kan vervul.

#### **1.4 Die doel van die studie**

##### **Doelstelling**

Die doel van die studie is om riglyne vir die maatskaplike werker daar te stel om effektiewe indiensopleidingsprogramme binne 'n multi-professionele span by tehuise vir bejaardes te ontwikkel en toe te pas. Die doelwitte van die studie is die volgende:

##### **Doelwitte**

- a) Om die omvang van indiensopleidingsprogramme binne tehuise asook die erkenning en toepassing van opleidingsprogramme deur personeel verbonde aan tehuise te bepaal.
- b) Om die noodsaaklikheid van indiensopleidingsprogramme en die maatskaplike werker se rol in indiensopleiding te bepaal.
- c) Om te bepaal in welke mate maatskaplike werkers by die ontwikkeling, toepassing en evaluering van indiensopleidingsprogramme betrokke is.
- d) Om die rol wat die maatskaplike werker by resultaat-geöriënteerde indiensopleidingsprogramme binne spanverband by tehuise vir bejaardes kan vervul, te bepaal.

#### **1.5 Metode van navorsing**

Die navorsing is gedoen om meer kennis oor die rol wat die maatskaplike werker by

indiensopleidingsprogramme kan vervul, te bekom. 'n Beskrywende en verkennende studie, soos uiteengesit deur Grinnell (1988:225,328), is onderneem om die noodsaaklikheid van indiensopleiding by tehuise en die rol wat die maatskaplike werker kan vervul, te bepaal. Die stand van indiensopleiding word beskryf en 'n verkennende studie is onderneem om die kennis en vaardighede wat by die operasionalisering van opleidingsprogramme binne spanverband benodig word, uiteen te sit. Twee basiese metodes naamlik 'n literatuurstudie en 'n vraelys is gebruik om inligting te bekom.

### **1.5.1 Literatuurstudie**

In die verkenningfase van die studie is omvattende literatuur bestudeer om die ondersoeker ten opsigte van die onderwerp te oriënteer. Plaaslike en internasionale literatuur oor indiensopleiding en die versorging van die bejaarde binne inrigtingsverband is verreken.

Rekenaarsoektogte is by die Gericke Biblioteek, die biblioteek van die Nagraadse Bestuurskool van die Universiteit van Stellenbosch en die RGN aangevra om verwante literatuur, verslae en navorsingstukke vir bestudering te bekom. Omsendbriewe en literatuur van die destydse Departement van Gesondheidsdienste en Welsyn is nagegaan om die verwagtings rakende indiensopleiding en die versorging van bejaardes in tehuise te verkry.

Dit is opvallend dat weinig literatuur in die maatskaplike werk professie oor indiensopleiding in tehuise voorkom en as gevolg hiervan is literatuur van Menslike Hulpbronbestuur en Ontwikkeling by die Nagraadse Bestuurskool van die Universiteit van Stellenbosch by die studie geïntegreer. Die doel is, soos Johnson (1995:46-48) dit uiteensit, dat die maatskaplike werker kennis van ander professies en teorieë behoort te dra, sodat dit met maatskaplike werk geïntegreer kan word om bepaalde behoeftes en probleme aan te spreek.

### **1.5.2 Vraelyste**

Vraelyste is 'n metode wat algemeen gebruik word om inligting oor 'n wye spektrum van

vir Bejaardes, die Cape Peninsula Organisation for the Aged en die destydse Departement van Gesondheidsdienste en Welsyn bekom. Die tehuise wat op die adreslyste verskyn, uitgesonder wooneenhede, is by die studie betrek, aangesien dit gesubsidieerde en private tehuise sowel as tehuise in die platteland en stede insluit. Tabel 1 bied 'n uiteensetting van die begrening van die ondersoek.

**Tabel 1: Begrening van ondersoek**

Beherende instansie	Aantal tehuise	%
SKDB (Sinodale Kommissie vir Diens van Barmhartigheid)	26	18.4
CPOA (Cape Peninsula Organisation for the Aged)	16	11.4
Private organisasie en individuele eienaars	73	51,8
ACVV (Afrikaanse Christelike Vroueverening)	26	18,4
Totaal	141	100

Volgens tabel 1 is 141 tehuise geïdentifiseer wat by die studie betrek kan word.

Toestemming om die vraelys by die tehuise te versprei, is by die hoofkantore van die SKDB, CPOA en ACVV aangevra. Die ACVV het aanvanklik geen beswaar teen die studie gehad nie, maar het later toestemming vir die verspreiding van die vraelys by die organisasie se tehuise geweier. Die gevolg hiervan was dat 26 tehuise nie by die studie betrek kon word nie en vraelyste is aan slegs 115 tehuise gestuur.

### **1.7 Faktore wat die ondersoek beïnvloed het**

In die literatuurstudie is daar hoofsaaklik van internasionale literatuur gebruik gemaak en was dit opmerklik dat plaaslike literatuur oor die onderwerp min is. Min literatuur rakende inrigtingversorging van bejaardes en indiensopleiding het in vaktydskrifte van maatskaplike werk voorgekom.

Die begrening van die ondersoek is bemoeilik deurdat 'n volledige adreslys van tehuise van bejaardes nie voorkom nie. Die Suid-Afrikaanse Nasionale Raad vir Bejaardes het slegs oor adresse van tehuise beskik wat by hulle geaffilieer is. Die Cape Peninsula Organisation se inligtingsbrosjyre het name van tehuise in die Kaapse Skiereiland bevat en hierdie tehuise was hoofsaaklik gesubsidieerde tehuise. Die



destydse Departement van Gesondheidsdienste en Welsyn se inligting was streeksgebonde en met die verandering in die land se streke en die rasionalisering van die verskillende welsynsdepartemente kon 'n volledige lys van geregistreerde tehuse nie verkry word nie.

Die voltooiing van die vraelys is weens die inkorting van die dienste van maatskaplike werkers by tehuse beïnvloed. Die vermindering van subsidies en die inkorting van dienste van maatskaplike werkers by tehuse het daartoe aanleiding gegee dat 'n instansie soos die ACVV van die studie onttrek het.

Die vraelys wat 'n gefrankeerde koevert ingesluit het, is per pos versend. Slegs 42 (36,5%) van die 115 geïdentifiseerde tehuse, insluitende die wat by die loodsstudie betrek is, het die vraelys voltooi. Die tehuse wat nie die vraelys voltooi en teruggestuur het nie, is telefonies gekontak. Sommige tehuse het aangedui dat die vraelyste nie ontvang is nie en vraelyste is weer aan hulle uitgestuur. Tehuse in die suidelike voorstede van Kaapstad is van Afrikaanse sowel as Engelse vraelyste voorsien.

Daar is 'n aantal respondente wat aangedui het hulle stel nie belang om die vraelys te voltooi nie en tabel 2 op bladsy 7.2 bied 'n uiteensetting hiervan. Van die redes wat aangevoer is, is 'n gebrek aan personeel en tyd en dat van die inligting wat verlang word as vertroulike beskou word en nie verskaf kan word nie. Hierdie redes is aangevoer ten spyte van die versekering in die dekbriëf dat alle inligting vertroulik hanteer sal word en dat geen name van instansies tydens die verwerking van inligting gebruik sal word nie.

## **1.8 Indeling van die ondersoek**

Die ondersoek is in agt hoofstukke ingedeel. In hoofstuk een word 'n uiteensetting van die inleiding en agtergrond van die studie gegee. Hoofstukke twee tot vyf bevat die teoretiese oriëntasie rakende inrigtingversorging en indiensopleiding. Die rol van die maatskaplike werker by indiensopleiding word in hoofstuk ses bespreek. Die stand van indiensopleiding by tehuse word in hoofstuk sewe beskryf en voortspruitend daaruit word die gevolgtrekkings en aanbevelings in hoofstuk agt bespreek.

## **HOOFSTUK 2      **BEHOEFTE**      **EN**      **PROBLEME**      **VAN**      **DIE** **GEÏNSTITUSIONALISEERDE BEJAARDE****

### **2.1      Inleiding**

Veroudering bring mee dat die mens by verskeie gepaardgaande veranderinge en verliese moet aanpas, wat sy onafhanklike funksionering beïnvloed. Namate veroudering toeneem word bejaardes meer van hul omgewing afhanklik om hulle welstand en maatskaplike funksionering in stand te hou. Veroudering beïnvloed die mens in sy totaliteit en in hierdie hoofstuk word die verouderingsproses en die gevolge wat dit vir die bejaarde inhou, omskryf.

Met ouderdomstoename ervaar die ouer persoon verskeie fisiese, psigiese en sosiale veranderinge en veroudering kan derhalwe vanuit verskillende uitgangspunte naamlik kronologiese, biologiese, psigologiese en sosiale veroudering omskryf word. Die gevolge van veroudering en gepaardgaande veranderinge waarby die bejaarde moet aanpas, word bespreek om insig in die probleme en behoeftes wat inwoners in tehuise mag ervaar, te verkry.

Bejaardes het begrip en ondersteuning nodig om by die veranderinge, wat verskeie verliese tot gevolg het, aan te pas. Daar word in die hoofstuk aangetoon dat aanpassing by die verouderingsproses 'n belangrike taak in die lewensfase van die mens is en dat dit met 'n rouproses gepaard gaan.

### **2.2      Veroudering en gepaardgaande veranderinge**

Veroudering is 'n aftakelingsproses waarvan die oorsaak onbekend en slegs die simptome, soos grys hare en plooië, waarneembaar is. Die veranderinge wat by die mens as gevolg van ouderdomstoename intree, word deur Beaver en Miller (1992:5,6) aan 'n natuurlike aftakelingsproses toegeskryf. Die selle van die liggaam word op 'n natuurlike wyse afgetakel. Die proses word deur omgewingsinvloede soos lae ekonomiese toestande en siektetoestande verhaas, wat ekstra spanning op die mens plaas. Fisiese en psigiese verswakking beïnvloed die onafhanklike funksionering en

## 2.2

die sosiale rol van die bejaarde in die samelewing.

### 2.2.1 Omskrywing van veroudering

Veroudering beïnvloed die mens in sy totaliteit en kan volgens Hooyman en Kiyak (1991:3) en Hazan (1994:59-63) uit verskillende uitgangspunte omskryf word, naamlik kronologiese veroudering, biologiese veroudering, psigologiese veroudering en sosiale veroudering.

#### (a) Kronologiese veroudering

Kronologiese veroudering word in terme van die persoon se lewensjare gedefinieer en word nie aan die mens se fisiese of psigiese vermoëns gekoppel nie. Volgens bestaande statutêre bepalinge bereik 'n man byvoorbeeld aftreeouderdom op 65 jaar, ongeag sy vermoëns.

#### (b) Biologiese veroudering

Biologiese veroudering verwys na die verandering in die fisiese gesondheid van die mens. Die funksionering van die selle in die liggaam neem as gevolg van veroudering af, wat kenmerkende fisiese verandering, soos grys hare en plooie, meebring.

#### (c) Psigologiese veroudering

Psigologiese veroudering dui op die verandering wat in die sensoriese, perseptuele en denkprosesse plaasvind. Persoonlikheidsveranderinge kom voor en dit kan onder andere in simptome soos seniliteit en verwardheid manifesteer.

#### (d) Sosiale veroudering

Sosiale veroudering hou verband met die verandering in die individu se rol en verhoudings in die sosiale struktuur. Namate kronologiese, biologiese, en psigologiese veroudering toeneem, verminder onafhanklike funksionering en bejaardes word toenemend van ander afhanklik om in hulle behoeftes te voorsien.

## 2.3

Soos die onderskeie uitgangspunte aandui, ervaar mense fisiese en psigiese veranderinge wat hulle onafhanklike funksionering benadeel. As gevolg van hierdie veranderinge ontwikkel daar in die samelewing persepsies oor bejaardheid. Negatiewe stereotipe denkwyses kom voor wat die rol en status wat die bejaarde in die samelewing beïnvloed. Die denkwyses het 'n invloed op die tipe en kwaliteit diens wat aan bejaardes gelewer word (Day 1993:3-7).

Verskeie navorsingsstudies en inligtingsbronne soos Theron (1985:63-70), Beaver en Miller (1992:30) en Dreher (1987:16) omskryf behoeftes en probleme wat weens veroudering ervaar word. Die aard en maatskaplike gevolge van fisiese en psigiese veranderinge word vervolgens bespreek.

### **2.2.2 Die aard en maatskaplike gevolge van fisiese veranderinge**

Fisiese veranderinge soos grys hare, tekstuurverandering van die vel en liggaamsbou is met ouderdomstoename waarneembaar en hoewel die oorsake onbekend is, word die proses deur verskeie skrywers soos Hooyman en Kiyak (1991:108), Brearly (1990:27) en Beaver en Miller (1992:5,6) aan 'n natuurlike biologiese proses toegeskryf waarvan sekere simptome waarneembaar is.

Verskeie simptome en gepaardgaande probleme word deur Rzetelny (1985:142), en Wicht (1984:19-34) bespreek en vir die doeleindes van hierdie studie word sekere basiese simptome uitgesonder om 'n algemene oorsig van die fisiese veranderinge en meegaande probleme, waarby die mens tydens veroudering moet aanpas, te gee.

Namate 'n persoon ouer word, ervaar die mens verskeie gesondheidsprobleme. Hoewel van die gesondheidsprobleme ook by jonger ouderdomsgroepe voorkom, is bejaardes meer aan fisiese aftakeling blootgestel, wat 'n afname in fisiese kragte en funksionering van die liggaam tot gevolg het. Die fisiese verandering noodsaak die persoon om by gesondheidsverliese en gestremdhede aan te pas (Johnson en Schwartz 1994:277).

Die volgende fisiese veranderinge by ouderdomstoename, naamlik motoriese, gewrigs-,

## 2.4

neurologiese en kardiovaskulêre veranderinge, verandering weens siektetoestande, asemhalingstelselveranderinge, veranderde metabolisme, verandering in die uitskeidingsorgane en mondveranderinge, word vervolgens kortliks bespreek.

### (a) Motoriese veranderinge

'n Afname in die motoriese funksionering kom met ouderdomstoename voor wat die spiere in die liggaam verswak en die mobiliteit van die mens benadeel. Verswakking van die spiere veroorsaak styfheid, swak balans, spierkrampe en bewerigheid. Die verswakking van mobiliteit word deur Wicht (1984:328) toegeskryf aan voetverandering wat by die mens voorkom. Voetbewegings word stywer en balansprobleme word ondervind, wat veroorsaak dat die bejaarde maklik kan struikel en val. Bejaardes moet dus versigtig wees waar hulle loop en van hulpmiddels gebruik maak.

Toenemende motoriese verswakking vergroot die risiko van beserings deurdat die bejaarde kan val en 'n ernstige besering kan opdoen, wat herstel weens verswakte liggaamlike kragte bemoeilik. Dit kan dus verreikende mediese onkoste meebring, aangesien mediese behandeling, hulpmiddels en rehabiliterende dienste soms benodig word om vermoëns sodanig te herstel om daaglikse funksionering in stand te hou.

Motoriese verandering verswak die mens se mobiliteit en onafhanklike funksionering. Waar bejaardes voorheen hul eie belange onafhanklik hanteer het, het hulle hele lewe verander en moet leefwyses aangepas word namate daar meer van ander persone afhanklik geraak word. Die verswakte inwoners moet dus wag tot ander beskikbaar is om in hul behoeftes te voorsien.

### (b) Gewrigsveranderinge

Wicht (1984:22,244) en Johnson en Schwartz (1994:277) wys daarop dat degeneratiewe verandering in die weefsel van gewrigte plaasvind, met die gevolg dat gewrigsafwykings 'n algemene toestand is wat by bejaardes voorkom en wat styfheid tot gevolg het.

Gewrigsaantastings soos osteoartritis dra verder tot gewrigsafwykings by. Die gewrigte soos heupe, skouers, bene, knieë, enkels en voete word aangetas, wat pyn, ongemak en styfheid veroorsaak en sodoende die mobiliteit van die mens benadeel. 'n Toename in die toestand verswak die funksionering van bejaardes en hulle kan later nie meer onafhanklik aantrek, bad of loop nie wat tot 'n behoefte vir versorging lei.

(c) Neurologiese veranderinge

Neurologiese veranderinge kom voor namate nie-vervangbare selle in die neurologiese sisteem verminder, wat die sensoriese stelsel, refleksbeweging en mobiliteit van die mens benadeel. Sintuigorgane se funksie neem af en verswakking by oog en gehoororgane tree in (Wicht 1984:24; Johnson en Schwartz 1994:277). Daar moet op 'n hoë ouderdom by gestremdhede soos doofheid en blindheid aangepas word.

Nuwe tegnieke moet aangeleer word om hierdie gebreke te oorbrug, wat dikwels weens die verswakte liggaamlike en kognitiewe vermoëns nie moontlik is nie. Die gevolg is dat doofheid kommunikasie laat verswak aangesien die persoon nie kan hoor wat gepraat word nie. Blindheid veroorsaak dat bejaardes gevoer, gebad, aangetrek en rondgelei moet word. Die verswakking van die neurologiese sisteem vermeerder die afhanklikheid van ander.

Wicht (1984:23) wys daarop dat neurologiese veranderinge, soos om impulse te prosessee, met ouderdomstoename verswak en daarom beweeg en reageer ouer persone stadiger as jonger persone. Die vermoë om 'n stimulus uit te ken en die inligting te prosessee om 'n respons te bewerkstellig word aangetas. Refleksbewegings word dus stadiger en bejaardes kan maklik struikel en val.

(d) Kardiovaskulêre verandering

'n Verandering in die hart en aarfunksie tree in namate veroudering toeneem en Wicht (1984:39) sonder hartsiektes en swak aartoestande uit as van die oorsake wat moegheid, lusteloosheid en benoudheid by bejaardes veroorsaak. Pyn kom dikwels voor en die daaglikse funksionering van die persoon verswak weens 'n afname in

fisiese kragte en verbandhoudende newe-effekte (Perlmutter en Hall 1992:90).

(e) Veranderinge as gevolg van siektetoestande

Hooyman en Kiyak (1991:108-110) noem dat alhoewel veroudering nie noodwendig siektetoestande veroorsaak nie, dit dikwels as sinoniem met siektetoestande beskou word wat ernstige gevolge vir die persoon kan inhou. Siektes soos onder andere beroerte en parkinsonisme kan die liggaamlike en die psigiese vermoëns sodanig aftakel dat bejaardes se mobiliteit, kommunikasie en kognitiewe vermoëns aangetas word. Emosionele uitbarstings en frustrasies kan voorkom, aangesien onafhanklike funksionering verswak en behoeftes nie duidelik uitgespreek kan word nie. Die toenemende afhanklikheid van ander bedreig verswakke bejaardes se privaatheid en menswaardigheid, aangesien hulle op hulp aangewese is om te bad, aan te trek, die toilet te gebruik en te eet.

Ander siektetoestande, soos diabetes kan dit noodsaak om by 'n nuwe lewens- en eetpatroon aan te pas. Medikasie moet voortdurend gekontroleer en sekere voedselsoorte vermy word om komas te voorkom. Verdere nagevolge soos oogverandering, niersiekte, voetprobleme en bloedvataantastings kan by die siektetoestand voorkom. Voorsorg moet ook getref word om beserings tydens naelversorging te vermy, aangesien die verswakking in die bloedtoevoer die herstel van die beserings benadeel en ernstige ontsteking kan veroorsaak (Wicht 1984:169-171,329; Worsley 1989:104).

(f) Veranderinge in die asemhalingstelsel

Verandering in die asemhalingstelsel word deur Wicht (1984:27) en Perlmutter en Hall (1992:94) aan die verswakking in die funksie van die longe, die tussenribspiere en die ontkalking van die skelet toegeskryf. Die longe se elastisiteit neem met ouderdomstoename af, wat asemhaling benadeel. Worsley (1989:103) noem dat die beweging van die borskas afneem namate 'n persoon ouer word wat kortasemrigheid, longinfeksie en siektes tot gevolg kan hê. Aftakelende longsiektes soos emfiseem verswak die funksionering van die asemhalingstelsel en veroorsaak dat die persoon benoud en moeg voel. Die toestand verswak en put bejaardes sodanig uit, dat die



gebruik van suurstof en medikasie noodsaaklik is om verligting te bring, wat uiteraard mobiliteit en funksionering benadeel.

(g) Veranderde metabolisme

Verandering in die spysverteringstelsel kom weens die afname in die afskeiding van verteringsappe en die peristaltiese beweging van die dermkanaal voor. Die vertering van voedsel word nadelig beïnvloed, wat meegaande probleme soos hardlywigheid, pyn en ongemak meebring (Wicht 1984:31,117; Perlmutter en Hall 1992:96). In sommige gevalle moet die gebruik van sekere voedselsoorte en gaarmaakmetodes vermy word om spysverteringsprobleme te vermy.

Die verandering in die metabolisme van die ouer persoon veroorsaak dat die liggaam se vermoë om liggaamstemperatuur te reguleer om by omgewingstemperatuur aan te pas, verswak. Bejaardes kan dus gou koud kry en moet geskikte klere dra om te verhoed dat hulle as gevolg van die omgewingsklimaat siek word (Worsley 1989:104).

(h) Veranderinge in die uitskeidingsorgane

Wicht (1984:149,150) noem dat die funksionering van die uitskeidingsorgane dikwels afneem, wat inkontinensie en infeksies tot gevolg het. Die senuweebeheer sowel as die kapasiteit van die blaas verminder. Dit bring mee dat bejaardes druklek ervaar en binne minute moet urineer. Die ontydige passering van urien, wat soms in openbare plekke kan plaasvind, hou 'n groot verleentheid vir die persone in, wat hulle selfvertroue en waardigheid nadelig beïnvloed.

Nierversaking kom volgens Wicht (1984:142) meer algemeen onder bejaardes as onder jong persone voor en word onder andere deur siektetoestande en swak bloedsirkulasie veroorsaak. Die uitskeiding van afvalstowwe verswak, wat soms tot sterftes onder inwoners kan lei.

(i) Mondveranderinge

Kakebeen- en tandvleisverandering kom voor, wat veroorsaak dat die mond se vorm



verander. Tandvleise is geneig om te verklein en kunstande kan later nie meer gebruik word nie (Worsley 1989:102). Kou- en slukprobleme kom as gevolg hiervan voor, wat die vertering van voedsel benadeel. Voedsel moet op 'n spesiale manier voorberei word om dit meer eetbaar en verteerbaar te maak. As gevolg van moontlike kouprobleme, moet sekere voedsel met hoë veselinhoud, wat spysverteringsprobleme soos hardlywigheid kan veroorsaak, liefs vermy word.

Fisiese veranderinge en die toenemende verswakking van die mens beïnvloed fisiese en psigiese gesondheid. Namate die persoon verswak, vermeerder afhanklikheid van hulpmiddels en/of medikasie. Ekstra dienste soos fisioterapie en geriatrisie versorging word gevolglik benodig wat 'n invloed op bejaardes se finansiële posisie mag hê.

Bejaardes is nie altyd in staat om hierdie veranderinge en meegaande gesondheidsverliese te hanteer nie, aangesien hulle kragte en vermoëns alreeds so verswak is. Hulle word dus toenemend van hulle omgewing afhanklik vir ondersteuning en om hul welstand en funksionering in stand te hou.

### **2.2.3 Die aard en maatskaplike gevolge van psigiese veranderinge**

Die behoud van psigiese welstand is belangrik, aangesien bejaardes voel dat hul menswaardigheid dan behoue bly en selfbeskikkingsregte erken word (Theron 1985:80). Veroudering kan egter psigiese aftakeling teweegbring wat vir bejaardes, veral in die beginstadium, traumaties is. Namate bejaardes besef dat hulle tred met die realiteit verloor en dinge begin vergeet, veroorsaak dit angste en obsessies. Daar word mettertyd totaal kontak met die werklikheid verloor en psigiese verswaktes word baie kwesbaar, aangesien hulle nie meer hul funksionering in stand kan hou nie.

Psigiese aftakeling veroorsaak dat die breinfunksie van die mens afneem en die kognitiewe funksionering soos die denkprosesse, konsentrasie- en redenasievermoë verswak. Die verandering in die kognitiewe funksie gee tot persoonlikheidsveranderinge aanleiding, wat abnormale en anti-sosiale gedragspatrone tot gevolg het. Hierdie aspek word in afdeling 2.6 verder toegelig.

Die simptome van psigiese aftakeling kan volgens Murphy (1986:40-49) in verskeie vorms soos verwardheid, demensie, depressiwiteit en persoonlikheidsprobleme soos selfbeeldaftakeling manifesteer. Hierdie vorms van aftakeling word in die volgende afdelings verder bespreek.

(a) Verwardheidstoestand

Volgens Worsley (1989:109) is verwardheid die gevolg van die verlies van die korttermyngeheue. Persone is deurmekaar, disgeoriënteerd en hallusineer. Abnormale visie kom dus voor en wat hulle sien en ervaar, word onbewustelik verdraai, wat 'n negatiewe gemoedsverandering tot gevolg het. Tred word met die realiteit verloor en die toestand kan paranoïese denke soos agterdog teenoor ander meebring. Die mens se redenasievermoë word deur verwardheid aangetas. Verwarde bejaardes vorm vaste idees, soos byvoorbeeld dat hulle besteel word en geen oorreding van die rigiede gedagtepatroon kan plaasvind nie (Rzetelny 1981: 148).

Verwardheid word as 'n simptoom van psigiese afwykings beskou en is permanent van aard, maar infeksies en skoktoestande kan toestande soos verwardheid veroorsaak. Sodra die infeksies opklaar en die skokervarings verwerk word, verbeter die psigiese toestand.

(b) Demensie

Worsley (1989:111) wys daarop dat demensie 'n toestand is waardeur die normale breinfunksies sodanig afneem dat disoriëntasie ten opsigte van tyd, plek en persoon voorkom. Geheueverlies neem toe en bejaardes verwaarloos hulself, is rusteloos en dwaal rond. Volgens Murphy (1986: 12,47) het die toestand dikwels aggressie, angs, buierigheid en anti-sosiale gedrag tot gevolg, soos wanneer klere in die openbaar uitgetrek word. Demensielyers kan nie tussen goeie en swak gedrag onderskei nie. Hulle is gevolglik van hul omgewing afhanklik vir beskerming en om hulle menswaardigheid in stand te hou.

(c) Depressie

Murphy (1986:11,148,157) noem dat depressie 'n algemene verskynsel onder bejaardes is, veral onder inwoners in tehuise. Die toestand word deur swak gesondheidstoestande, medikasie en die invloed van die omgewing aangehelp. Die bejaarde moet voortdurend by fisiese en psigiese aftakelingsprosesse en meegaande gesondheidsverliese aanpas. Medikasie is soms uiters noodsaaklik om gesondheidstoestande te beheer, maar het newe-effekte, soos terneergedruktheid tot gevolg. Die omgewing waarin die bejaarde hom bevind, het ook 'n invloed op sy psigiese welstand, aangesien inwoners van tehuise voortdurend van siektes en dood van ander inwoners bewus is.

Persone wat aan depressie ly voel dikwels kwaad, gespanne en morbied sonder om te weet hoekom. Rzetelny (1985:145,149) en Murphy (1986:149) dui aan dat hierdie gevoelens dikwels in verskuilde vorms soos gewigsverlies, vergeetagtigheid en versteurde slaappatrone en eetgewoontes kan manifesteer.

Depressielyers kla dikwels van vergeetagtigheid en Murphy (1986:155) noem dat dit soms met demensie verwar kan word. Indien die vergeetagtigheid deur depressie veroorsaak word, kan dit deur anti-depressante middels behandel word en vergeetagtigheid kan afneem.

(d) Persoonlikheidsveranderinge

Volgens Hooyman en Kiyak (1991:34), Brearly (1990:44-46) en Perlmutter en Hall (1992:282) word persone se selfbeeld oor 'n tydperk deur 'n subjektiewe evaluering en persepsie van hulself gevorm en die beeld word deur die persepsies in die gemeenskap beïnvloed. Met ouderdomstoename en toenemende afhanklikheid kan die mens se selfbeeld verswak aangesien 'n negatiewe houding teenoor sy liggaam en selfwaarde ontwikkel word. Die bejaarde word dikwels met negatiewe stereotipe denke vanuit die gemeenskap gekonfronteer deurdat daar dikwels slegs na die negatiewe aspekte van bejaardheid gekyk word en die oorblywende besluitnemingsvermoë, kragte en kennis misken word. Wicht (1984:311,312) verwys

onder andere na swak gesondheidstoestande, 'n verlies aan status en vriende en die miskenning van selfbeskikkingsreg, as redes vir depressie. Die afbreking van die selfbeeld van die bejaarde kan hivolgens depressie tot gevolg hê.

In sommige gevalle kan siektetoestande soos beroerte persoonlikheidsverandering tot gevolg hê, aangesien 'n mate van breinskade voorkom en by gestremdhede soos verlamming aangepas moet word. Volgens 'n inligtingstuk van die Rehabilitasiespan by die Karl Bremer Hospitaal ondervind persone wat beroerte gehad het 'n rolverandering weens hulle verswakte toestand en al die bogenoemde faktore kan 'n bydrae tot woede-uitbarstings en die verswakking in die kognitiewe vermoë van die bejaarde lewer.

Psigiese aftakeling kan in verskeie vorms manifesteer, maar uit die bogenoemde bespreking is dit duidelik dat die kognitiewe vermoëns afneem en verandering in die denk- en gedragspatrone oor die algemeen voorkom. In sommige gevalle word tred met die realiteit verloor, selfverwaarlosing kom voor en eie belange kan nie meer hanteer word nie. Die psigies verswakte bejaarde word uiters kwesbaar en beskerming teen uitbuiting, verwaarlosing en blootstelling aan onwaardige situasies is noodsaaklik om menswaardigheid instand te hou en wanfunksionering te voorkom.

### **2.3 Die institusionalisering van die bejaarde**

Fisiese en psigiese aftakeling veroorsaak volgens Silverstone en Burack-Weiss (1983:114) eerstens primêre uitputting by die mens. Verswakking moet op persoonlike vlak verwerk word. Namate verswakking toeneem, verander die mens se sosiale lewe, rol en status in die gemeenskap en die bejaarde wat op inrigtingversorging aangewese is, moet by verskeie sosiale veranderinge aanpas.

Opname by 'n tehuis veroorsaak spanning by die bejaarde. In die studie van Porter (1994:118,185) is bevind dat 40% van die respondente in tehuse vir bejaardes ongelukkig is en dat die gebruik van slaappille na opname as gevolg van probleme wat ervaar word, verhoog.

Verskeie probleme wat die geïnstitusionele bejaarde ervaar, word deur Porter (1994: 159,185-187) en Perlmutter en Hall (1992:454) beskryf. Die probleme en behoeftes wat die respondente uitgelik het, toon aan dat inwoners 'n omgewingsverandering, 'n verandering in gevestigde roetine en leefwyse asook 'n verandering op interpersoonlike vlak ervaar en dit word vervolgens verder bespreek.

### **2.3.1 Omgewingsveranderinge**

Opname by 'n tehuis is vir die bejaarde traumaties. 'n Bekende omgewing word verlaat en daar vind 'n verandering in gevestigde lewenspatrone plaas. Afstand word van besittings, vriende en 'n sosiale lewe gedoen.

Tydens opname moet daar by 'n nuwe strukturele omgewing aangepas word wat disoriëntasie en verwarring kan veroorsaak. Geboue is groot, die gange is lank en die kamerdeure lyk dieselfde. Tehuise is dikwels met hysbakke toegerus, wat vir bejaardes problematies mag wees. Alle mense is nie aan hysbakke gewoond nie en Theron (1985:65) het bevind dat die gebruik daarvan vir sommige persone 'n bedreiging kan inhou. Angs kan by inwoners voorkom om hysbakke te gebruik en hulle onttrek hulself van sosiale aktiwiteite.

Fasiliteite soos eetkamers en sitkamers word deur inwoners gedeel. Dit mag gebeur dat fisiese en psigiese verswaktes hierdie fasiliteite deel en die psigies gesonde bejaarde kan met eienaardige gedragpatrone van die psigies afgetakelde inwoners in aanraking kom. Vir diegene wat nie hieraan gewoond is nie kan dit groot verleentheid inhou en hul met afkeer vervul.

Tehuise beskik ook oor 'n aantal dubbelkamers en dit is nie altyd maklik om privaatheid prys te gee deur kamers met ander te deel nie (Porter 1994:185). Inwoners het nie altyd die keuse met wie kamers gedeel word nie en persoonlikheidsbotsings kan plaasvind. Die ruimte in die kamers is beperk en daar is nie altyd plek vir persoonlike besittings nie.

Die strukturele uitleg van tehuise kan dikwels die besoek van familie en vriende

benadeel. Die inwoners, woonagtig in enkelkamers of dubbelkamers, kan nie altyd besoekers in hul kamers ontvang nie. Privaat sitkamergeriewe is nie altyd beskikbaar nie. Inwoners is daarop aangewese om die algemene sitkamer vir besoeke te gebruik. Daar kan nie altyd privaat met familie en vriende verkeer word nie.

Inwoners is voortdurend bewus van ander wat siek is of te sterwe kom en Porter (1994:185) het bevind dat tehuise vir sommige bejaardes soos 'n hospitaal voel. Hierdie negatiewe omgewingsinvloed kan spanning en angs teweegbring. Morbiede gedagtepatrone en depressie kan voorkom en daar kan 'n behoefte by bejaardes ontstaan om dikwels oor siekte en die dood te gesels.

### **2.3.2 Veranderinge in gevestigde leefwyse en roetine**

Waar persone voorheen eie besluite rakende hul lewenstyl geneem het, word hulle na opname aan reëls en roetine van die tehuis onderwerp. Daar moet onder andere by nuwe bad-, aantrek-, slaap en ete-roetines aangepas word (Brearly 1990:84-86). Die nuwe leefwyse verskil in sommige gevalle van die leefwyse waaraan die bejaarde gewoond was. By opname word 'n aantal reëls aan die inwoner voorgelê en aangesien bejaardes aan verskeie veranderinge onderwerp word, is hulle nie altyd met die reëls vertrouwd nie. Tereg wysings wanneer 'n reël verbreek word, kan spanning en angs veroorsaak en terselfdertyd die bejaarde se selfbeeld aftakel.

Namate die vermoë om selfstandig te funksioneer afneem, moet die toenemende gesag, leiding en besluitnemingsrol van personeel aanvaar word. Dit kan 'n bedreiging vir inwoners inhou, aangesien bejaardes, uit vrees vir vergelding, nie kla as hulle nie menswaardig behandel word nie. Selfs in gevalle waar personeel begrip vir die bejaarde het, ontbreek dit hulle aan tyd om voldoende aandag aan inwoners te bestee. Inwoners moet volgens Theron (1985:70) geduld en verdraagsaamheid aan die dag lê. Dit is frustrerend wanneer 'n inwoner hulp nodig het en op die reaksie van personeel moet wag terwyl hulle met ander inwoners besig is.

### **2.3.3 Veranderinge op interpersoonlike vlak**

Bejaardes ervaar dikwels opname as 'n periode van verwerping, aangesien hulle van

familie en vriende geskei word en 'n bekende lewenstyl moet prysgee (Silverstone en Burack-Weiss 1983:116). Die daarstelling en instandhouding van interpersoonlike verhoudings met familie en vriende is nie altyd vir die bejaarde maklik nie. Na opname verloor bejaardes kontak met hulle vriendekring wat deur die jare opgebou is as gevolg van swak gesondheid en dood van vriende (Theron 1985:72).

Inwoners het in die studie van Porter (1994:185-186) aangetoon dat familie se besoeke na opname afneem. Moontlike redes is dat die familie voel dat die tehuis die inwoner op fisiese en geestelike vlak versorg en bejaardes minder afhanklik van familie is om hulle welstand in stand te hou. Fisiese en psigiese verswakking het 'n invloed op die kommunikasievermoëns van die bejaarde. Die spraak van verswakte persone kan deur siektetoestande soos beroerte of psigiese aftakeling sodanig aangetas word dat sinvolle gesprekke nie kan plaasvind nie. Die afname in familie-ondersteuning en -besoeke kan volgens Dreher (1987:23 en 24) van die bejaarde 'n veeleisende, angstige en ongeduldige persoon maak wat eise stel en kritiek lewer.

Hoewel familieondersteuning van kardinale belang is, beklemtoon Dreher (1987:93-94) en Silverstone en Burack-Weiss (1983:116) die belangrikheid van die opbouing van betekenisvolle sosiale kontak binne tehuise om die bejaarde se aanpassing te vergemaklik. Die opbou van nuwe vriendskappe is nie altyd maklik nie, aangesien die bejaarde aan 'n groot aantal inwoners blootgestel word en botsende persoonlikhede en gevestigde gedragspatrone interpersoonlike verhoudinge kan benadeel (Dreher 1987:124). Gebiedsaafbakening kan byvoorbeeld voorkom waar sekere inwoners bepaalde sitplekke aan hulleself toe-eien en niemand anders toelaat om dit te gebruik nie. Theron (1985:77) het bevind dat dergelike verleentheidswekkende situasies gevoelens van onveiligheid, neerslagtigheid en selfbejammering by bejaardes kan ontketen en hulle dan verkies om in hulle kamers te bly, wat isolasie teweegbring.

Daar is deur Porter (1994:185-186) bevind dat sommige personeel inwoners aanspreek as oupa en oma. Die aanspreekvorm is vir bejaardes onaanvaarbaar, aangesien hulle voel hulle word nie gerespekteer nie en hulle onafhanklike funksionering word bedreig.

Veroudering het verskeie fisiese, psigiese veranderinge tot gevolg wat dikwels vinnig



op mekaar volg en spanning en uitputting op die reeds verswakte bejaarde plaas. Die veranderinge bring verskeie vorms van fisiese, psigiese en sosiale verliese mee en die aanpassing by die verliese is 'n belangrike aspek tydens die laaste lewensfase van die mens.

## **2.4 Aanpassing by die verouderingsproses**

Verskeie verliese kom as gevolg van veroudering voor. Verliese word deur Breaver en Miller (1992:9) en Pratt en Norris (1994:47) beskryf as 'n toestand waar persone van iets wat hulle besit het, ontnem word. Hierdie verliese kan vinnig plaasvind, soos in die geval van akute siektes; kan geleidelik geskied soos by kroniese siektes; kan traumaties wees soos in die geval van die dood van 'n eggenoot; of dit kan nie-traumaties ervaar word, soos wanneer besef word dat die artikels soos meubels wat tydens opname prysgegee is, nie werklik so belangrik is nie.

'n Belangrike taak tydens die laaste lewensfase van die mens is volgens Beaver en Miller (1992:10) en Pratt en Norris (1994:47) die aanpassing by die verliese en stressors wat veroudering meebring. Die verwerking en aanpassing by die verliese hang van die emosionele volwassenheid en psigologiese take wat die mens in sy ontwikkelingsfases in sy lewe bereik het af (Brearly 1990:44-45; Hooyman en Kiyak 1990:227; Beaver en Miller 1992:13,30).

Die mens se lewenservaring rus hom toe om die eise wat veroudering stel, wat wissel van gesonde aanpassingsreaksies tot ongesonde wanaangepaste reaksies, te hanteer. Sekere persone verwerk hulle verliese positief en ander kan weer psigiese gedragsafwykingspatrone soos verwardheid openbaar (Brearly 1990:46).

### **2.4.1 Die verwerking van verliese**

Verliese word deur 'n proses van rou verwerk, aangesien bejaardes van iets ontnem is wat hulle gehad het (Rzetelny 1985: 143). Rou vind nie net alleen plaas wanneer 'n geliefde dood is of die nuus van 'n terminale siekte ontvang word nie, maar die rouproses kom ook voor waar ander fisiese en sosiale verliese ervaar word. Die proses



van rou maak voorsiening om die realiteit van verliese oor 'n tydperk te verwerk en die bejaarde se lewe te herorganiseer.

Die ervaringsveld by die aanpassing van verliese is uiters subjektief van aard, hoewel daar vanuit die literatuur 'n tipiese patroon van rou geïdentifiseer is wat in vyf fases plaasvind (Poss 1981:12-21; Roessler en Bolton 1978:13,16 en Rzetelny 1985:143). Tydens die fases word verskeie emosionele gewaarwordinge ervaar ten einde fisiese en sosiale verliese te verwerk en eiewaarde te herstel. Die fases van die rouproses wat onderskei is, is die ontkenningfase, angsfase, aggressiefase, depressiefase en aanvaardingsfase en word vervolgens bespreek.

(a) Ontkenningsfase

In die ontkenningsfase ontken bejaardes die bestaan van die verliese, met ander woorde hulle verloor tred met die werklikheid. Deur ontkenning word die skok wat die verlies teweegbring, geabsorbeer. Die fase kan wye implikasies vir bejaardes inhou deurdat die toestand waarin die persoon verkeer, geïgnoreer word en belangrike hulpmiddels wat hulle fisiese, psigiese en sosiale welstand kan bevorder, nie benut word nie.

(b) Angsfase

Tydens die ang en vreesfase isoleer bejaardes hulle dikwels ten einde ang en vrese te verwerk. Murphy (1986:161) en Poss (1981:14) bevind dat die persone hulself isoleer, wat hulle in staat stel om verliese, wat traumaties ervaar word, teen 'n eie tempo te verwerk.

(c) Aggressiefase

In die aggressiefase kom gevoelens van bitterheid, aggressie, en frustrasie voor en kritiese, klaerige gedrag en woedebuie kan voorkom.

(d) Depressiefase

Tydens die depressiefase word die realiteit van verliese ervaar en gevoelens van verlatenheid kom voor. Stilswye, belangeloosheid en hartseer kom voor en die bejaardes isoleer hulleself.

(e) Aanvaardingsfase

In die laaste fase word die verliese aanvaar en word daarby aangepas. Om verliese te aanvaar, moet bejaardes hulle ingesteldheid verander (Roessler en Bolton 1978:16; Day 1993:114). Dit behels die volgende:

- (i) Bejaardes moet die realiteit van hulle situasie erken en op die positiewe aspekte van sy omstandighede en bestaande vermoëns konsentreer. Hulle emosionele ingesteldheid moet positief gerig wees om bestaande vermoëns en hulpmiddels te gebruik om nuwe vaardighede aan te leer om veranderde toestande te hanteer.
- (ii) 'n Houdingsverandering moet plaasvind waar die psigiese en persoonlike eienskappe soos wysheid, vriendskap en godsdiens meer waarde as fisiese welstand het.
- (iii) Laastens moet bejaardes hulleself nie met ander persone of standarde vanuit die gemeenskap vergelyk nie. Dit kan soos beskryf in afdeling 2.2.3 (d) die selfbeeld aftakel en depressie veroorsaak wat die aanvaardingsfase beïnvloed.

Die fases waarin fisiese en sosiale verliese hanteer word, is volgens 'n bepaalde volgorde beskryf, maar die volgorde mag verskil, aangesien persone die veranderinge en verliese verskillend ervaar. In sommige gevalle kan oorvleueling plaasvind en sekere fases kan selfs oorgeslaan word. Kognitiewe herstrukturering vind tydens die rouproses plaas en die mens se houding en ingesteldheid verander om by die verliese aan te pas.

Die mate waartoe psigiese verliese volgens bepaalde fases hanteer word, mag verskil. Aangesien die kognitiewe en kommunikasievermoëns tydens psigiese aftakeling verswak, verloor die psigiese verswaktes mettertyd tred met die realiteit en behoeftes en gevoelens kan nie uitgespreek word nie. Gemoedsverandering soos depressie en aggressie kom algemeen by psigiese verswaktes voor en daar word aanvaar dat psigiese verliese deur 'n proses van rou verwerk word.

## **2.5 Die rol van personeel binne die tehuis**

Namate verswakking toeneem, neem die mens se funksionering, mobiliteit en vermoëns af en as gevolg hiervan vorm die samelewing negatiewe stereotipe denke rondom bejaardheid. Hierdie denkwyses het 'n invloed op persone se houding, ingesteldheid en gedrag teenoor bejaardes (Day 1994:37 en Kart 1985:6-15). Personeel by tehuise word blootgestel aan die persepsies en dit het 'n invloed op die behandeling wat inwoners in tehuise ontvang.

Van die persepsies wat byvoorbeeld voorkom, is dat namate veroudering toeneem, bejaardes hulle van die samelewing onttrek (Day 1994:5,7). Bejaardes se funksionering en mobiliteit neem egter af en veroorsaak dat hulle betrokkenheid by die samelewing afneem. Onttrekking vind nie noodwendig plaas nie (Pratt en Norris 1994:46). Du Rand (1992:123) het bevind dat waar inwoners stil en teruggetrokke is, personeel as gevolg van wanopvattinge en gebrek aan kennis nie ondersoek na die onderliggende oorsake ingestel het nie.

Veroudering is deel van die mens se lewensfases en Day (1994:2,30) beskou die laaste lewensfase as voortsetting van die vorige lewensfases. Bejaardes behoort nie anders en met minder respek behandel te word nie (Day 1994:84). In die laaste lewensfase moet daar by gesondheidsverliese en toenemende afhanklikheid van ander aangepas word, maar persoonlike verhoudings en sosialisering, soos in die ander lewensfases van die mens, vorm 'n belangrike aspek by die lewensbestaan van die bejaarde. Dienslewering aan die bejaarde binne inrigtingsverband moet dus voorsiening maak vir meer as net die basiese fisiese versorging van inwoners.

In die studie van Strydom (1988:1-11) is daar gevind dat persone na aftree-oorde verhuis vir fisiese en emosionele sekuriteit, om sosiaal met ander te verkeer, vir die verkryging van intellektuele stimulasie en om bystand te verkry namate vermoëns verswak. Respondente het verder aangetoon dat hulle verwag om steeds by die gemeenskap betrokke te wees, en dat hulle privaatheid, menswaardigheid en onafhanklikheid gerespekteer sal word.

Inwoners is volgens Porter (1994:160) in tehuise gelukkig omdat hulle sosiaal verkeer, daar 'n huislike atmosfeer heers en hulle omring word deur 'n mooi omgewing. Worsley (1989:111) noem alhoewel verminder die kognitiewe funksionering van sommige bejaardes verminder, dit noodsaaklik is om hulle aan terapeutiese en sosialiseringprogramme bloot te stel om hulle sintuie en geheues te prikkel en te stimuleer om funksionering so lank moontlik in stand te hou.

Namate die verswakte bejaarde toenemend van sy omgewing afhanklik word, het die optrede van personeel 'n bepaalde invloed op die kwaliteit van dienslewering (Booth et al. 1990:118). Weens die aftakelingsproses word die verswakte inwoners uiters kwesbaar en moet personeel 'n omgewing skep waarin hulle menswaardigheid en hulle funksionering in stand gehou word. Personeel moet volgens Du Rand (1992:60-66) 'n omgewing skep waarin inwoners fisiese versorg word, terapeutiese en sosiale stimulering kry, kontak met sy familie behou, persoonlike besittings kan aanhou en by godsdiens aktiwiteite betrokke kan wees.

Verswakte bejaardes ervaar verskeie gesondheidsverliese wat dikwels vinnig op mekaar volg. Die aftakelingsproses verswak die mens se vermoëns en kragte en daarom speel personeel 'n belangrik rol om die bejaarde te ondersteun om die verliese te hanteer en oorblywende kragte te gebruik. Personeel moet begrip vir die rouproses toon om inwoners te ondersteun om by gesondheidsverliese en veranderende toestande aan te pas.

Die versorging van die psigiese verswakte inwoners vereis ekstra aandag, aangesien hulle rusteloos is, tred met die realiteit verloor en dikwels 'n gevaar vir hulleself en ander skep. Die vergeetagtige bejaardes dwaal rond en is nie van die omgewing

bewus nie of weet nie waar hulle kamers is nie. Sulke persone kan byvoorbeeld snags in mede-inwoners se kamers ingaan en 'n steurnis veroorsaak. Psigiese verswaktes het beskerming teen onwaardige situasies nodig, aangesien hulle nie tussen aanvaarbare en onaanvaarbare gedrag kan onderskei nie en situasies kan skep wat verleentheid kan veroorsaak.

Namate die bejaarde se afhanklikheid vermeerder moet die toenemende gesag, besluitnemingsrol en leiding van personeel aanvaar word. Dit maak van die verswakte 'n uiters kwesbare persoon en personeel behoort inwoners te beskerm teen uitbuiting en mishandeling.

Inwoners het begrip en ondersteuning van personeel nodig om die wye spektrum van verliese oor 'n tydsbestek en teen 'n eie tempo te verwerk. Personeel in tehuse moet dus kennis, vaardighede en insig ontwikkel om 'n omgewing te skep om sekere dienste te lewer om die lewenskwaliteit van die inwoners in stand te hou en selfs te verbeter.

## **2.6 Samevatting**

In hierdie hoofstuk is veroudering as 'n aftakelingsproses beskryf wat oor 'n wye aantal fasette strek en vanuit verskillende uitgangspunte naamlik kronologiese, biologiese, psigologiese en sosiale veroudering omskryf kan word. Veroudering beïnvloed die mens in sy totaliteit, wat verskeie fisiese, psigiese en sosiale veranderinge tot gevolg het. Aandag is aan die aard en gevolge van die veranderinge gegee, aangesien die bejaarde verskeie probleme en verliese as gevolg van die veranderinge ervaar en by 'n nuwe leefwyse moet aanpas.

Veroudering is progressief van aard en die bejaarde ondervind toenemende gesondheidsverliese en afname in onafhanklike funksionering. Aanpassings moet op verskeie gebiede gedoen word en die aanpassingsproses, wat 'n belangrik aspek in die laaste lewensfase is, is bespreek. Die bejaarde verwerk verliese deur 'n proses van rou wat in vyf fases naamlik die ontkenningfase, angsfase, aggressiefase, depressiefase en aanvaardingsfase plaasvind. Tydens die eerste vier fases moet bejaardes sekere gevoelens verwerk om uiteindelik by die aanvaardingsfase te kom en positief ingesteld

te wees om hulle lewe te herorganiseer.

Institusionalisering noodsaak bejaardes om aanpassings op persoonlike vlak te doen, terwyl die onmiddellike omgewing 'n invloed op die welstand van die verswakte inwoner het. Die mate van ondersteuning en begrip wat bejaardes in tehuise ervaar, beïnvloed hulle aanpassing by fisiese, psigiese en sosiale veranderinge. Tehuise moet dus die probleme wat inwoners ervaar by die beplanning en implementering van programme in berekening bring om 'n ondersteunende klimaat te skep waarin die verswakte bejaarde se fisiese, psigiese en sosiale welstand in stand gehou word.

## **HOOFSTUK 3      **DIE AARD VAN DIENSLEWERING DEUR PERSONEEL IN TEHUISE VIR BEJAARDES****

### **3.1      Inleiding**

Die klemverskuiwing vanaf die versorging van gesonde bejaardes na die versorging van hoofsaaklik verswakte bejaardes wat in tehuise plaasgevind het, het meegebring dat versorgingsprogramme in tehuise tot 'n spesialiteitsgebied ontwikkel het. Die verswakte bejaarde verg gespesialiseerde versorging wat meebring dat dienslewering op die totale funksionering van die persoon gerig moet word. Verskeie programme is noodsaaklik om inwoners in totaliteit te versorg en die vele fasette van die aard van dienslewering in tehuise word in hierdie hoofstuk onder die hofies voorkomende, ondersteunende, beskermende en rehabilitasieprogramme bespreek.

Verskeie faktore dra tot die kwaliteit van die programme by en die begrip kwaliteit diens asook die faktore wat dit bevorder, word omskryf. Die vermoëns van personeel word as een van die belangrikste faktore wat kwaliteit diens beïnvloed, uitgesonder en aandag word aan die omskrywing van die begrip gegee. Daar word verder uitgebrei op die vermoëns en eienskappe waarvoor personeel behoort te beskik om aan die verwagting en eise by dienslewering te voldoen.

### **3.2      Aard van dienslewering**

Verswakte bejaardes in tehuise verg gespesialiseerde versorging en verskeie programme is noodsaaklik om hulle fisiese, psigiese en sosiale welstand in stand te hou. Navorsing het verskeie aspekte uitgelig wat van belang is om die welstand van die geïnstitusioneeliseerde bejaarde in stand te hou en te verbeter (Du Rand 1993:22-23; Strydom en Rip 1988:10-11). Om aan die behoeftes van inwoners te voldoen en voorsiening te maak om die bejaarde in sy totaliteit te versorg, identifiseer Long (1972:22-27) en Johnson en Schwartz (1994:289) die volgende tipe programme naamlik voorkomende, ondersteunende, beskermende en rehabiliterende programme.

#### **3.2.1      Voorkomende programme**

Voorkomende programme in tehuise het ten doel om probleme en wanfunksionering by

inwoners te verhoed deur personeel toe te rus om die bestaande vermoëns van inwoners sowel as hulpbronne binne en buite die tehuis maksimaal te benut. Sodoende word gepoog om die lewenskwaliteit en onafhanklike funksionering van die bejaardes in stand te hou.

Verder word dienslewering gerig om in die basiese behoeftes op fisiese, psigiese en sosiale vlakke te voorsien en die volgende tipes voorkomende programme naamlik versorgings-, mediese en terapeutiese programme word vervolgens bespreek.

#### (a) Versorgingsprogramme

Versorgingsprogramme is hoofsaaklik daarop gerig om in die basiese behoeftes van inwoners te voorsien en om maatskaplike funksionering in stand te hou. Die vyf basiese behoeftes wat Maslow geïdentifiseer het, naamlik die fisiologiese behoeftes, veiligheidsbehoefte, behoefte aan liefde en aanvaarding, behoefte aan agting en waardering en laastens behoefte aan selfverwesenliking, soos deur Fourie (1977:2) en Jordaan, Jordaan en Nieuwoudt (1976:821) beskryf word, word as uitgangspunt gebruik om die inhoud van versorgingsprogramme te omskryf.

#### (i) Fisiologiese behoeftes

Fisiologiese behoeftes is hoofsaaklik op die mens se oorlewing gemik. Daaglikse funksionering is daarop ingestel om fisiese welstand in stand te hou en daarom is onder andere voeding, persoonlike higiëne, skoon klere en 'n skoon omgewing belangrik. Namate persone se vermoëns verswak, is hulle later nie meer in staat om hulle daaglikse funksionering in stand te hou nie en word hulle van die standarde wat in die tehuis gehandhaaf word, afhanklik. In die studie van Du Rand (1993:22) is aangetoon dat wetenskaplike verpleegsorg in sommige tehuise nie plaasvind nie as gevolg van gebrekkige rekordhouding en geen die feit dat geen meetinstrumente gebruik word om die standaard van sorg en die behoeftes van inwoners te bepaal nie.

Bejaardes word dus toenemend van personeel afhanklik om met die nodige ondersteuning met hulle daaglikse take soos om te eet en om hulle persoonlike higiëne



## 3.3

en versorging in stand te hou, te help. Inwoners word dus van ander afhanklik om hulle kos voor te berei, te voer, kamers aan die kant te hou en om hulle te bad.

(ii) Veiligheidsbehoeftes

Veiligheidsbehoeftes sluit volgens Jordaan et al. (1976:822) onder andere 'n behoefte aan stabiliteit, orde, beskerming en vryheid van angs en vrees in. Die bejaarde ervaar 'n gevoel van veiligheid en beskerming as roetines in tehuise gevolg word, gereelde saalrondtes gedoen word en klokkes binne bereik van verswakte inwoners geplaas word om hulp te ontbied wanneer dit benodig word.

Goeie kommunikasie en 'n vertrouensverhouding tussen personeel en inwoners is belangrik om gemoedsrus en sekuriteit te bewerkstellig. Bejaardes voel veilig as hulle by aspekte wat hulle lewens raak, betrek word en besluite nie namens hulle geneem word nie. Dit is dus noodsaaklik dat personeel sowel as familieleden inwoners se selfsbeskikkingsreg respekteer.

(iii) Behoeftes aan liefde en aanvaarding

Bejaardes het 'n behoefte aan liefde en aanvaarding wat deur sosiale kontak verkry word. Dit behels die gee en ontvang van liefde en aanvaarding. Met ouderdomstoename ervaar die bejaarde dikwels 'n gebrek aan familie-ondersteuning en vriendskappe aangesien die familie voel dat die tehuis in die behoeftes van bejaardes voorsien en vriende se besoeke as gevolg van gesondheids- en vervoerprobleme afneem. Dreher (1987:93) en Theron (1985:63,67) wys daarop dat daar weens 'n gebrek aan emosionele ondersteuning van die familie en vriende 'n oormatige afhanklikheid van personeel kan ontwikkel om te kommunikeer en verhoudings op persoonlike en sosiale vlak op te bou.

Daar is in die praktyk gevind dat personeel soos dienspersoneel wat kamers skoonmaak, vanweë gereelde kontak bekendes word en vertroulike gesprekke word dikwels deur bejaardes met dergelike personeel aangeknoop. Daar is ook gevind dat inwoners klokkes onnodig lui en veeleisend raak ten einde aandag te kry en kontak te

bewerkstellig. Dit is dus noodsaaklik om projekte soos familiedae en werwing van vrywilligers te loods om groter familiebetrokkenheid en ondersteuning asook vrywillige hulp by aktiwiteite in tehuise te verkry om in die behoefte van liefde, aanvaarding en sosiale kontak te voorsien.

(iv) Behoeftte aan self-agting en waardering

'n Persoon het 'n behoefte aan selfagting en waardering. Bejaardes wil 'n gevoel van eie-waarde en selfrespek hê asook 'n gevoel dat hul deur ander gerespekteer en waardeer word. 'n Gevoel van eie-waarde word volgens Jordaan et al. (1976:823) gebaseer op die persoon se bewustheid van eie vermoëns, prestasie en doeltreffendheid en die respek wat by ander afgedwing word. Weens die vermindering in fisiese en psigiese vermoëns asook weens die negatiewe stereotipe denke wat in die gemeenskap voorkom, word die bejaarde dikwels in 'n passiewe rol geplaas en bestaande vermoëns word nie ten volle benut en erken nie. Die bejaarde se eie-waarde word benadeel en 'n gevoel van nutteloosheid kom voor veral as personeel, om meer tyd te bespaar, take vir en namens die bejaarde verrig eerder as om hom te motiveer om sekere take self te verrig.

Die programme wat by tehuise geïmplementeer word, behoort die bejaarde se gevoel van eie-waarde te respekteer en sy selfbeeld op te bou deur sy menswaardigheid en selfbeskikkingsreg in stand te hou. Personeel moet dus opgelei word om insig te verkry in die veelsydige probleme en verliese wat die verswakte inwoner ervaar. Die nodige respek moet tydens optrede betoon word soos om onder andere aanspreekvorms wat aanstoot mag gee, te vermy.

(b) Voorkomende mediese programme

Deur inwoners aan mediese dienste en hulpbronne bekend te stel kan mediese afwykings en beserings verhoed en opgespoor word alvorens dit te ver gevorder het. Dit is dus belangrik dat gereelde besoeke aan dokters, tandartse, bloeddruk-, voetkundige en psigiatrisie klinieke plaasvind en inwoners aan hulpbronne soos verenigings vir diabetes en artrituslyers bekend gestel word. Dit stel die inwoners in

staat om waardevolle inligting te verkry en voorsorg te tref om ernstige komplikasies te verhoed. In die geval van byvoorbeeld 'n diabeet wat voetkundige dienste nodig, is kundigheid by die knip van toonnaels nodig, aangesien beserings aan die voet ernstige nagevolge soos gangreen kan inhou.

Personeel behoort voorsorg te tref om medikasie, veral psigiatryse medikasie, met die nodige omsigtigheid te gee, aangesien dit die bejaarde se funksionering kan verswak. Bejaardes is dikwels rusteloos en slaap- en susmiddels word dikwels toegedien. Theron (1985:79) wys daarop dat sommige medikasie 'n negatiewe uitwerking op die verstandelike en fisiese vermoëns kan uitoefen. Toestande wat angs en spanning teweegbring moet geïdentifiseer word om die bejaarde se probleemoplossingsvermoë en hantering van probleme en stressors te verbeter en die afhanklikheid van medikasie te beperk.

#### (c) Terapeutiese programme

Die doel van terapeutiese programme is om die persoon se bestaande vermoëns in stand te hou en te monitor om optimale funksionering te verseker. Geleenthede word aan inwoners gebied om binne hulle vermoë en belangstellings kreatief te wees, sosiale kontak op te bou en nuwe vaardighede aan te leer.

Die programme behoort voorsiening vir die wye belangstellingsveld van inwoners te maak en volgens Long (1972:17) is verskeie groepsaktiwiteite soos handwerk, oefen, speletjies, godsdiens en musiekprogramme noodsaaklik om aan die begeerte, om op sosiale vlak te kommunikeer en betrokke te wees, te voldoen. Die verswakte inwoner word egter met verskeie probleme gekonfronteer wat hierdie behoefte onderdruk en aanleiding tot depressie en isolasie gee. Bejaardes se mobiliteit, kragte en vermoëns verswak en hulle word van personeel en ander persone afhanklik om na en van groepe geneem te word. Hulle wil nie 'n oorlas wees nie en onttrek dus van aktiwiteite binne tehuise. Dit is dus noodsaaklik dat personeel die waarde van die groepsaktiwiteite begryp en inwoners motiveer om programme by te woon.

### 3.2.2 Ondersteunende programme

Ondersteunende programme is daarop gerig om die welstand van die bejaarde deur intervensie te verseker asook deur die beskikbaarstelling van hulpbronne om in die fisiese, psigiese en sosiale behoeftes van die bejaarde te voorsien (Hooyman en Kiyak 1991:32). Long (1972:24) beskou ondersteunende programme as steunstelsels wat op persoonlike, sosiale en gemeenskapsvlakke ontwikkel en beskikbaar gestel word om bejaardes in staat stel om sinvol binne hul vermoëns te funksioneer. Ondersteunende programme het dus ten doel om die inwoners wat weens verswaktheid nie sekere take kan verrig nie, die nodige ondersteuning te bied; om van hulpbronne en hulpmiddels gebruik te maak om binne hul vermoëns onafhanklik te kan funksioneer.

Long (1987:24) onderskei tussen die volgende ondersteunende programme naamlik, omgewings-, ondersteunende, gesondheids-, evaluerende, konsulerende en laastens sosialiseringprogramme.

#### (a) Omgewingsprogramme

Burack-Weiss en Brennan (1987:12) meld dat maatskaplike dienslewering daarop gemik moet wees om die individu se behoeftes binne die gegewe omgewing te bevredig. Aangesien funksionering weens veroudering regressief van aard is, kom sekere behoeftes weens verswaktheid na vore en bejaardes raak toenemend van hul omgewing vir ondersteuning afhanklik om hul welstand in stand te hou en behoeftes te bevredig.

Besture en personeel in tehuise is daarvoor verantwoordelik om 'n veilige omgewing daar te stel deur geboue in stand te hou en hulpmiddels soos bad- en handreëlings aan te bring om die mobiliteit van inwoners te vergemaklik. Die uitleg van die gebou moet inwoners in staat stel om plekke maklik te vind en te bereik. Opritte, in plaas van trappe, en aanwysingsborde stel inwoners in staat om maklik rond te beweeg en om lokale makliker te vind.

Tehuse poog om 'n bekostigbare diens aan bejaardes te lewer en dit is belangrik om

hulpbronne en vrywillige werkers, wat in die behoeftes van die inwoners kan voorsien, in die gemeenskap te identifiseer. Deur lokale vir byvoorbeeld voetkundiges en haarkappers beskikbaar te stel, kan inwoners die dienste teen billike pryse benut terwyl die werkslas van personeel terselfdertyd verminder word.

(b) Ondersteunende gesondheidsprogramme

Inwoners is later met ouderdomstoename nie meer in staat om mediese dienste en medikasie selfstandig te gebruik en te bekom nie. Ondersteunende mediese programme is daarop gerig om die inwoners met die nodige hulp en ondersteuning mediese dienste en hulpbronne te laat gebruik en om die nodige medikasie te bekom.

Vir die verswakte inwoner is dit onmoontlik om dokters en hospitale onafhanklik te besoek en daar is dikwels 'n gebrek aan ondersteuning van familieleden om hulle by te staan. Dit is dus belangrik om vervoer en personeel beskikbaar te stel om die bejaarde in staat te stel om mediese dienste en hulpbronne te gebruik. In gevalle waar inwoners nie medikasie selfstandig kan bekom en gebruik nie moet daar voorsiening voor gemaak word om dit vir hulle te kry en volgens voorskrifte uit te reik.

(c) Evaluerende en konsulerende programme

Aangesien ondersteunende programme daarop gemik is om verswakte bejaardes te ondersteun, hul welstand in stand te hou en om behoeftes te bevredig, behoort personeel voortdurend op hoogte van inwoners se behoeftes te wees. Geleenthede waar hulle behoeftes en knelpunte met vrymoedigheid kan uitspreek, behoort geskep te word. Evaluerende en konsulerende programme stel inwoners in staat om behoeftes en kwelvrae met kundige personeel soos verpleegsters, maatskaplike werkers en hoofde van tehuise te bespreek.

Evaluerende programme het ten doel om die kwaliteit van dienslewering en die mate waarin dit aan die behoeftes van die inwoners voldoen, te bepaal. Volgens Brearly (1990:75,76) word die kwaliteit van dienslewering bepaal in terme van die voordeel wat die bejaarde uit die tipe en gehalte diens verkry asook die vlak van geluk en

tevredendheid. Evaluerende programme behoort dus die gehalte van dienste en programme sowel as die mate van tevredenheid wat inwoners ervaar te evalueer. Instrumente soos vraelyste kan gebruik word om inligting te verkry en te verwerk.

Konsulerende programme maak daarvoor voorsiening om sekere dienste soos onder andere die van maatskaplike werkers, verpleegkundiges en arbeidsterapeute aan inwoners beskikbaar te stel om probleme, kwelvrae en aspekte wat hulle lewe raak, op individuele vlak te bespreek. Konsulerende programme kan meer effektief geloods word indien inwoners se funksionering op fisiese, psigiese en sosiale vlakke met meetinstrumente soos funksionele skale bepaal word. Die inligting kan oor 'n tydperk vergelyk word om verbetering of verswakking in die funksionering van inwoners vas te stel.

(d) Sosialiseringsprogramme

Sosiale kontak tussen inwoners sowel as die totstandkoming van 'n vertrouensverhouding tussen inwoners en personeel is vir 'n sinvolle bestaan belangrik. 'n Sinvolle bestaan word deur kommunikasie bewerkstellig waar inwoners kan sosialiseer en gedagtes sowel as gevoelens kan deel. Sekere behoeftes word deur middel van kommunikasie bevredig en Fourie (1977:4) identifiseer ses behoeftes, naamlik inligtings-, emosionele, vermaaklikheids-, aktiverings-, estetiese en ideologiese behoeftes, wat deur middel van sinvolle kommunikasie vervul word en wat by sosialiseringsprogramme by tehuise van toepassing kan wees.

(i) Inligtingsbehoefte

Elke persoon het die behoefte om kennis op te doen ten einde hom in staat te stel om vooruit te beplan om effektief binne die gegewe sisteem te funksioneer. Die bejaarde het as onafhanklik individu sy leefwyse beplan en besluite geneem. Dit is dus belangrik om inwoners te betrek by aspekte wat hulle lewens raak en nie besluite namens hulle te neem nie. Namate verswakking toeneem, is bejaardes afhanklik van hulle omgewing om hulle bekend te stel aan inligting rakende hulle gesondheid en voorbereiding vir toenemende verswaktheid.

Inwoners stel belang in wat in die gemeenskap en hulle omgewing gebeur, maar is nie altyd in staat om koerante en tydskrifte te koop of te lees nie. Die aankoop van koerante en tydskrifte en die aanskakeling van radios en televisiestelle stel bejaardes in staat om kontak met die gemeenskap te hou en hulle belangstelling te prikkel. Dit is ook belangrik dat inwoners kennis dra van nuwe persone wat in die tehuis opgeneem word en diegene wat verjaar.

(ii) Emosionele behoefte

Die mens se behoefte om verhoudings te ontwikkel en vriendskappe op te bou neem nie af namate veroudering toeneem nie (Day 1993:2). Bejaardes het 'n behoefte om te kommunikeer en hulle idees, gevoelens en vrese met ander te deel. Toenemende verswaktheid strem die inwoners se vermoëns om rond te beweeg en vriendskappe op te bou en in stand te hou.

Sosiale kontak ondersteun bejaardes emosioneel en aangesien die verouderingsproses verskeie vorms van stressors tot gevolg het, behoort voorsiening gemaak te word vir programme waar inwoners sosiale kontak kan opbou en sosiaal gestimuleer word.

Inwoners se familie vorm 'n belangrike bron van emosionele ondersteuning en projekte soos familiedae is noodsaaklik om familiekontak in stand te hou sowel as om 'n vertrouensverhouding tussen inwoners, familie en personeel op te bou.

(iii) Vermaaklikheidsbehoefte

'n Behoefte om die eentonigheid van 'n roetine lewe deur vermaak te onderbreek, kom by die mens voor. Vermaaklikheidsprogramme soos konserte en musiekopvoerings bring afwisseling by 'n eentonige bestaan in en bied geleenthede vir ontspanning en genot.

(iv) Aktiveringsbehoefte

'n Belangrike aspek by die mens se lewensbestaan is om geestelike te groei,



kognitief geprikkel te word en deur ander aangespoor en bemoedig te word. Hierdie behoefte tree moontlik sterker na vore tree sodra verswakking toeneem. Die verswakte inwoner vind dit soms uiters moeilik om sekere take te verrig en nuwe tegnieke aan te leer om gestremdhede te oorbrug en moet voortdurend aangemoedig word om met die nodige ondersteuning onafhanklik te funksioneer. Programme soos gereelde oefeninge, staproetines, handwerk en speletjies soos Bingo is belangrik om die bejaarde te aktiveer om sekere take te vermag en sodoende hulle vermoëns in stand te hou en selfs te verbeter.

(v) Estetiese behoefte

Hierdie behoefte word oor die algemeen deur 'n mooi omgewing bevredig. Deur na 'n mooi tuin of kunsvorms te kyk of deur na mooi musiek te luister, word emosies en reaksies ontlok wat met ander gedeel kan word. Dit is dus noodsaaklik om 'n vrolike, mooi en huislike omgewing te skep wat aangename ervarings by inwoners sal skep. Inwoners kan by die verfraaiing van hul omgewing betrek word, wat nie alleen hierdie behoefte bevredig nie, maar ook hulle tyd sinvol verwyl. So kan bejaardes byvoorbeeld potplante aankoop en versorg of tydens handwerksessies kunswerke vir hul kamers maak.

(vi) Ideologiese behoefte

Persone het sekere opinies, houdings, oortuigings en ervarings wat hulle graag met ander deel. Deur menings met ander te deel en inwoners bloot te stel aan groepsbesprekings, word hulle eie waarde verhoog (Strydom en Rip 1988:11). Die ervarings en menings van inwoners kan sinvol by ondersteuningsgroepe asook huiskomitees gebruik word.

Sosialiseringsprogramme bied die geleentheid aan inwoners om sosiale kontak op te bou en gedagtes, gevoelens en behoeftes deur sinvolle kommunikasie uit te spreek. Kontak met ander bied geleenthede vir emosionele ondersteuning waar die bejaarde aanmoediging ontvang om lewensvreugde te ervaar en om by die verouderingsproses aan te pas.



### 3.2.3 Beskermende programme

Beskermende dienste is volgens Long (1972:25) daarop gerig om die verswaktes wie nie die daaglikse praktiese probleme en funksionering kan hanteer nie, se regte en fisiese en psigiese welstand in stand te hou. Verswakking maak die bejaarde uiters kwesbaar en die doel van beskermende dienste is om die regte van die bejaarde te beskerm en om uitbuiting en mishandeling te voorkom.

Worsley (1989:22) het die volgende regte vir inwoners saamgestel wat vervolgens bespreek word.

Die inwoners van 'n tehuis het die reg:

- Om voluit te lewe;
- Om menswaardig behandel te word;
- Om persoonlike privaatheid vir hulself, hul besittings en belange te ervaar;
- Om dinge teen eie tempo te doen wanneer daarna gevoel word;
- Om volgens kulturele, godsdienstige en seksuele behoeftes gerespekteer te word;
- Om na vrye wil kontak met die buite gemeenskap te bewerkstellig en in stand te hou;
- Om by besluitnemingsprosesse wat hul lewens beïnvloed, betrokke te wees;
- Om met ander inwoners te meng en sosiale kontak te bewerkstellig;
- Om toegang tot hulpbronne en dienste in die gemeenskap te hê;
- Om nie iets teen hul wil te doen nie;
- Om geraadpleeg te word en by persoonlike versorging betrokke te wees;
- Om versorging te verkry om in behoeftes te voorsien;
- Om die verantwoordelikheid en risiko verbonde aan bogenoemde regte te gebruik en nie onnodig beperk te word nie.

Deur dienslewering en programme op die bogenoemde regte te baseer, word inwoners in staat gestel om binne 'n institusionele omgewing te leef soos hulle gewoon was om in hul eie omgewing te leef en waar hul lewenswyse gerespekteer was. Personeel behoort die regte van inwoners te respekteer en nie inbreuk daarop te maak nie.

Volgens Conradie en Charlton (1992:7) is die minagting van hierdie regte en die gebrek aan opleiding in die versorging van bejaardes van die redes waarom uitbuiting en mishandeling voorkom.

Die aard van mishandeling, hetsy verbaal, nie-verbaal, fisies en/of psigies, kan finansiële uitbuiting, oordosering van medikasie, aggressie en diefstalle insluit. Mishandeling en verwaarlosing kan doelbewus of onopsetlik wees, wat dit moeilik definieerbaar maak.

Daar word tussen twee vorms van verwaarlosing naamlik passiewe en aktiewe verwaarlosing onderskei. Passiewe verwaarlosing vind byvoorbeeld plaas wanneer die inwoner in 'n sitkamer buite bereik van 'n klokke geplaas word en daar nie gereeld na behoeftes verneem word nie. Aktiewe verwaarlosing is waar die bejaarde van sekere regte ontnem word en isolasie plaasvind soos om die inwoner van sekere mediese behandelings te ontnem.

Indien gevalle van mishandeling en verwaarlosing voorkom, is dit is nie altyd vir inwoners maklik om klagtes na vore te bring nie, aangesien hulle van versorgers afhanklik is om in daaglikse behoeftes te voorsien. Dit is daarom noodsaaklik dat tehuise 'n kommunikasiesisteem daarstel waar personeel, familie en bejaardes probleme kan bespreek of kan identifiseer.

Verwaarlosing en mishandeling kan verder voorkom word deur sekere prosedures soos onder andere gereelde toesighouding en die administrasie van pensioene te implementeer. Die maatreël kan diefstalle, die wanbesteding van inwoners se geld en afpersing soos die betaal van footjies om sekere take te verrig, help voorkom

### **3.2.4 Rehabilerende programme**

Rehabilerende programme word deur Long (1972:5) omskryf as aktiwiteite wat daarop gerig is om die hoogste vlak van funksionering van bejaardes te verseker deur bestaande vermoëns maksimaal te benut deur fisiese en psigiese vaardighede te ontwikkel om gestremdhede en stressors te oorbrug. Fisiese en kognitiewe

stimulasieprogramme wat deur kundige persone soos arbeidsterapeute, fisioterapeute, spraakterapeute en maatskaplike werkers ontwikkel en geïmplementeer word, stel die verswakte bejaarde in staat om bestaande vermoëns tot maksimale funksionering te ontwikkel.

Rehabiliterende programme hou finansiële implikasies vir die inwoners in aangesien professionele persone betrek word. Bestaande personeel kan egter deur die professionele persone opgelei word om basiese fisiese en kognitiewe stimulasieprogramme aan te bied. Volgens 'n inligtingstuk, Fisiese en Kognitiewe Stimulasieprogram vir Bejaardesorginrigtings (Departement van Gesondheidsdienste en Welsyn: verwysingsnommer - 11/9/2) is inwoners se lewensaktiwiteite in tehuise geneig om as gevolg van verswakte vermoëns passief van aard te wees. Afgesien van eet- en slaaproetines, word tyd met brei, lees, skryf en hekel verwyd. Hierdie aktiwiteite geskied hoofsaaklik in een liggaamsposisie wat verreikende gevolge op fisiologiese en psigologiese vlakke het. In die studie van Whittaker et al. (1992:24) is bevind dat oefeninge, veral vir bedlêende persone nie voldoende aandag kry nie.

Fisiese stimulasieprogramme hou vir die verswakte inwoner voordele op fisiologiese en psigologiese vlakke in. Op fisiologiese vlak word die fisiese kragte in stand gehou en deur 'n aktiewe lewenswyse verbeter. So kan oefenprogramme en stapessies spierbewegings en gewrigsbeweeglikheid stimuleer sowel as die ontkalkingsproses van osteoporose teëwerk. Verdere voordele van fisiese aktiwiteite is die stimulasie van die asemhalingstelsel en die voorkoming van hartsiektes.

Op psigologiese vlak kan 'n aktiewe lewenswyse depressie en angs by die bejaarde verminder. Emosies soos konflik, bekommernis, hartseer en skoktoestande inisieer adrenalienafskieding wat in die bloedstroom beland en aanleiding tot angs, depressie en vrees kan gee. Fisiese aktiwiteit vorm 'n homeostaseproses wat adrenalien afbreek en soepel spiere en 'n meer ontspanne houding by die bejaarde meebring.

Kognitiewe stimulerende programme soos realiteits-oriënteringsprogramme is 'n benadering wat metodes daarstel om die fisiese verswakte, verwarde, disoriënteerde en vergeetagtige persoon te stimuleer en hulle te motiveer om meer onafhanklik te

funksioneer deur hulle van hulle eie vermoëns en hulle omgewing bewus te maak. Realiteits-oriënteringsprogramme skep die geleentheid om die sintuie en brein te prikkel en sluit aktiwiteite soos koerantvoorlesing, geheuespeletjies, ruik en raai in, asook die gebruik van kennisgewingsborde waarop die dag, datum en die weer uitgebeeld word.

Rehabiliterende programme is dus onontbeerlik in tehuise vir bejaardes, aangesien dit poog om verswakte bejaardes aan te spoor om vermoëns maksimaal te benut en passiwiteit te verhoed. Indien min fisieke en kognitiewe eise aan die verswakte inwoners gestel word, kan hulle vermoëns krimp tot net dit wat die lewe binne 'n inrigting van hulle vereis en kan hulle toenemend van personeel afhanklik word om hulle daaglikse funksionering in stand te hou.

Verskeie programme soos voorkomende, ondersteunende, beskermende en rehabiliterende programme is dus nodig om in die behoeftes van die verswakte bejaardes te voorsien. Die mate en voordeel wat die inwoners uit die programme trek, hang van die kwaliteit van dienslewering af en daarom word die faktore wat kwaliteit dienslewering teweegbring, verder bespreek.

### **3.3 Faktore wat kwaliteit diens bevorder**

Kwaliteit diens is 'n konsep wat die realiteit van werksverrigting en die mate waartoe behoeftes bevredig word, reflekteer. Die diens word gemeet volgens die mate waartoe besondere behoeftes aangespreek is, asook die mate waarin dit op 'n persoonlike en meelewende wyse ervaar word. Dit is noodsaaklik dat dienslewering deur middel van bepaalde meetinstrumente gekwantifiseer en evalueer word. Personeel en inwoners behoort aktief hierby betrek te word.

Die karakter en gehalte van sorg kan deur verskeie faktore bevorder word, waarvan Brearly (1990:76) en Day (1993:152) die volgende uitsonder.

#### **(a) Buigbare bestuurspraktyke**

Dienslewering het ten doel om die welsyn van die bejaarde te bevorder. Dit is

dus noodsaaklik dat bestuurspraktyke buigbaar moet wees en voorsiening moet maak om onder andere die aktiwiteite, reëls en roetines by die behoeftes van inwoners en by nuwe teorieë aan te pas.

In die studie van Du Randt (1992:93) word aangetoon dat besture 'n groot rol speel om die gehalte van sorg te bepaal deur:

- \* beleidsbepaling;
- \* beheer van geldsake;
- \* bepaling van personeelbehoefte, aanstelling en toewysing van personeel;
- \* goedkeuring en reëling van nodige diensteprogramme;
- \* opstel van huisreëls;
- \* toesig oor die doeltreffende funksionering van die tehuis en koördinering van subkomitees;
- \* handhawing van samewerking met ander welsynsinstitusies.

(b) Erkenning van behoeftes op individuele vlak

Dit is belangrik om alle inwoners as individue met bepaalde fisiese, psigiese en sosiale behoeftes, wat van ander verskil, te erken. Die behoeftes van inwoners kan verander en voorsiening behoort gemaak te word om dienslewering by veranderde behoeftes aan te pas.

(c) Instandhouding van menswaardigheid

Inwoners se menswaardigheid word behou indien privaatheid, outonomie en selfbeskikkingsregte rakende aspekte wat hul lewens raak, gerespekteer en erken word.

(d) Sosiale stimulerings

Geleenthede vir sosiale stimulerings is noodsaaklik om kommunikasie en interaksie met ander inwoners en die gemeenskap buite tehuise te bevorder.

(e) Die opbouing en instandhouding van 'n vertrouensverhouding tussen personeel en bejaardes

Geleenthede om sosiale interaksie tussen inwoners en personeel moontlik te maak, behoort geskep te word sodat 'n vertrouensverhouding tussen hulle kan ontwikkel. Die bejaarde word toenemend van personeel afhanklik om in basiese behoeftes te voorsien. Die vermeerdering van afhanklikheid is onaangenaam, bedreigend en angsvol. 'n Vertrouensverhouding vergemaklik die bejaarde se aanpassing in tehuise en by toenemende afhanklikheid.

Dit blyk dat kwaliteit diens hoofsaaklik van die personeel se optrede afhang en in welke mate individuele behoeftes en die selfbeskikkingsreg van inwoners by die ontwikkeling en implementering van programme, reëls en roetines inaggeneem word. Daar word dus sekere verwagtings en eise aan personeel gestel om aan die vele fasette van dienslewering te voldoen.

### **3.4 Vermoëns van personeel en die vereistes vir kwaliteit diens**

Om 'n bepaalde diens te lewer, het personeel sekere vermoëns nodig om die werk te verrig. Alvorens die vermoëns waaroor personeel in tehuise behoort te beskik, bespreek word, word die begrip vermoëns duidelikheidshalwe eers omskryf.

Vermoëns word deur Milkovich en Bourdreau (1988:164-166) as 'n ontwikkelingsproses beskou wat die optrede van personeel bepaal en kwaliteit diens beïnvloed. Dit word in terme van die bepaalde kennis en vaardighede waaroor 'n persoon beskik en wat deur houding en motivering beïnvloed word, beskryf. Vermoëns kan dus in terme van die volgende aspekte naamlik kennis, vaardighede, houding en motivering omskryf word.

(a) Kennis

Kennis word verkry deur die verwerking van sekere inligting wat in die praktyk toegepas en uitgevoer kan word asook deur die aanleer van tegnieke om take te verrig.

(b) Vaardighede

Vaardighede is die bekwaamheid waarmee 'n persoon 'n taak verrig en kan in vier areas ingedeel word naamlik:

- (i) Meganiese vaardighede behels die verkryging van insig in die gebruik van meganiese hulpmiddels en apparaat soos mediese toerusting.
- (ii) Motoriese vaardighede verwys na die fisiese en liggaamsvermoë om sekere take te verrig, soos om bedlêende persone op te lig.
- (iii) Intellektuele vaardighede verwys na die verbale, syfer- en intellektuele vermoë wat onder andere besluitnemingsprosesse en insig beïnvloed.
- (iv) Kreatiewe vaardighede is die vermoë om inisiatief, kunstigheid en oorspronklikheid aan die dag te lê wat byvoorbeeld gebruik kan word om terapeutiese aktiwiteite te ontwikkel.

(c) Houding

Houding verwys na 'n persoon se voorkeure of afkeure vir situasies, objekte, persoon, groepe of enige geïdentifiseerde aspekte in die omgewing (Du Rand 1992:112). Houding is die emosies en gevoelens wat uit die persoon se persepsie wat belangrik, wenslik en nodig is ontwikkel. Du Rand (1992:8,115-117) toon aan dat 'n negatiewe houding teenoor die bejaarde bestaan as gevolg van foutiewe inligting rakende bejaardheid, 'n gebrek aan kennis van die verouderingsproses, vooroordele, ondervinding by die versorging van die bejaarde en die verlies van status wat die bejaarde in die gemeenskap ervaar. Hierdie negatiewe houding is verantwoordelik vir die onbevredigende behandeling wat die bejaardes ontvang.

(d) Motivering

Motivering is die dryfveer van gedrag wat deur waardes, persepsies en behoeftes

aangedryf word. In Skidmore (1983:160-170) word daar 'n verband tussen motivering, werkstevredenheid en kwaliteit dienslewering-gelê. Inaggenome die vermoëns van personeel kan persone aan dieselfde kennisgewende sessies blootgestel word, maar werkswyking kan verskil. Faktore soos houding, behoeftes en waardes oefen 'n groot invloed op die persoon se werkswyking uit.

Bepaalde kennis en vaardighede is dus nodig om te weet wat deur persone se ingesteldheid beïnvloed word. Die vermoëns waarvoor 'n persoon beskik om werk te verrig word in gedragspatrone en optredes weerspieël en sekere eienskappe is noodsaaklik by personeel in tehuise om te weet effektief uit te voer.

### 3.5 Eienskappe van personeel

Personeel werk met 'n kliëntsisteem wat veelvuldige probleme ervaar. Die werksomstandighede kan veeleisend wees en die volgende eienskappe wat personeel in staat stel om hul werk effektief te verrig en om die eise wat hul werksomstandighede stel, te kan hanteer, word uitgesonder:

#### (a) Opgeruimde geaardheid

In tehuise word daar daagliks met dood en siekte saamgeleef en gewerk, wat 'n neerdrukkende effek op inwoners en personeel mag hê. Personeel moet dus oor 'n opgeruimde geaardheid beskik om 'n vriendelike en opbeurende klimaat te kan skep. Deur inwoners met deernis te behandel en mooi met hulle te praat word 'n atmosfeer geskep waarin die bejaarde veilig voel ten spyte van die negatiewe invloed wat siekte en dood het (Gerletti, Crawford en Perkins 1961:15).

#### (b) Oplettendheid

Oplettendheid is veral noodsaaklik waar behoeftes nie meer uitgespreek kan word nie. Personeel moet dus pyn, ongemak of ander behoeftes waarneem. Voorsorg moet ook getref word om beserings te verhoed soos deur bedreelings by die verwarde bejaarde aan te bring om te verhoed dat uit die bed geval en beserings opgedoen word.



(c) Streng en liefdevolle optrede

Personeel word met gedragsprobleme en anti-sosiale gedrag van inwoners gekonfronteer. Takt en diplomatie is nodig om die invloed wat die gedrag teenoor ander het, te verduidelik. Waar gedragspatrone die funksionering van die tehuis en ander inwoners benadeel, is dit noodsaaklik om die reëls van die tehuise weer onder die aandag van die inwoners te bring en samewerking te verkry.

Liefdevolle optrede is noodsaaklik aangesien die verswakte bejaardes die behoefte het om te voel dat hulle ten spyte van hulle verswaktheid en afhanklikheid aanvaar word en dat daar vir hulle omgee word. So kan sagte aanrakings en gerusstellings deur personeel hierdie behoefte vervul.

(d) Geduld

Die versorging van bejaardes vereis geduld en verdraagsaamheid. Inwoners het 'n behoefte aan gesels en hou van aandag. Dit is belangrik om verdraagsaam te wees en tyd in te ruim om na inwoners te luister en hulle vrae te beantwoord. Murphy (1986:40-49) wys daarop dat dit veral die psigies verswakte bejaardes is wat as gevolg van vergeetagtigheid, disoriëntasie, anti-sosiale gedrag en hallusinasies wat voorkom, baie aandag vereis. Hulle moet voortdurend ten opsigte van tyd, plek en persoon georiënteer word. Die fisiese versorging van die verswakte bejaarde is veeleisend, maar dit is belangrik dat personeel addisionele dienste lewer soos om briewe vir die inwoner te lees of om die radio en TV aan en af te skakel.

(e) Handhawing van professionele werksverhouding

Geriatrisiese versorging is volgens Howes (1991:83) en Hooyman en Kiyak (1991:2) multidissiplinêr van aard en op die biologiese, psigologiese en sosiale aspekte van bejaardheid gerig. Dienslewering binne spanverband is volgens Glastonbury, Bradley en Orme (1987:5,11) daarop gerig om gestruktureerd te funksioneer om 'n wedersydse produktiewe ondersteuningsstelsel daar te stel om in die fisiese, psigiese en sosiale behoefte van die bejaarde te voorsien.

Verswakking van bejaardes in tehuise het noodwendig tot gevolg dat meer en beter gekwalifiseerde personeel by dienslewering betrokke is. Hoewel gekwalifiseerde personeel soos dokters, psigiaters, verpleegkundiges, finansiële bestuurders, maatskaplike werkers, arbeidsterapeute en fisioterapeute by dienslewering betrokke is, vorm minder opgeleide personeel soos administratiewe en huishoudelike personeel, verpleeghulpe en vrywillige werkers 'n belangrike komponent in dienslewering.

Daar word sekere verwagtings aan personeel gestel om binne spanverband te funksioneer. Skidmore (1983:154) identifiseer vyf prosesse wat by spanwerk betrokke is, naamlik kommunikasie, die aangaan van kompromieë, samewerking, koördinerings en verwesenliking van take.

- (i) Kommunikasie, hetsy verbaal of nie-verbaal, is 'n belangrike proses in spanwerk, aangesien idees, gevoelens, opdragte, behoeftes en verwagtings voortdurend uitgespreek word.
- (ii) Daar moet ook voortdurend kompromieë aangegaan word, aangesien die waardesisteme en gedragsspatrone van personeel verskil.
- (iii) Spanwerk vereis verder dat persone saamwerk om 'n doel te bereik. Dit is noodsaaklik dat elke personeellid samewerking gee en effektiewe en doeltreffende werk lewer om die sukses van die algemene dienslewering te verseker.
- (iv) Die koördinerings van personeel is belangrik om alle fasette van dienslewering te dek en om take wat aangepak word, en dit uit te voer.

Professionaliteit word ook weerspieël in die hantering van vertroulike inligting. Personeel het soms toegang tot vertroulike inligting oor die inwoners, soos mediese en finansiële verslae. Gerletti et al. (1961:14) maan dat hierdie inligting met die nodige omsigtigheid hanteer moet word en nie met buitestaanders bespreek mag word nie.

Personeel het 'n verantwoordelikheid teenoor die organisasie om effektiewe diens te

lewer. Tehuise is nie-winsgewende organisasies en dit is noodsaaklik dat toerusting en eiendom met respek behandel word en die nodige besparingsmaatreëls toegepas word.

(f) Hantering van konflik

Konflik in tehuise kom volgens Brearly (1990:157) onder inwoners onderling sowel as tussen inwoners en personeel voor. Konflik tussen inwoners is onvermydelik aangesien verskillende persoonlikhede van dag tot dag in 'n beperkte omgewing saamleef en werk. Waar konflik tussen inwoners voorkom, soos gebiedafbakening waar inwoners sekere sitplekke vir hulleself toe-eien, is die onpartydige betrokkenheid van personeel noodsaaklik om konflik uit die weg te ruim.

Waar konflik tussen inwoners en personeel voorkom, soos onder andere waar inwoners personeel van diefstal beskuldig, is dit noodsaaklik dat die situasie sodanig hanteer word om die innerlike spanning van die bejaarde te verlig en dat pogings aangewend sal word om 'n vertrouensverhouding op te bou. In sommige gevalle kom persoonlikheidsbotsings voor en behoort personeel die situasie met die nodige professionaliteit te kan hanteer.

(g) Verwerking van kritiek

Personeel word dikwels deur inwoners en familie gekritiseer. Die ontwikkeling van selfhandhawingstegnieke stel personeel in staat om kritiek positief te verwerk. Kritiek oor werkverrigting kan vanuit die bestuur van tehuise geopper word en dit is noodsaaklik dat geleenthede geskep word waar knelpunte en probleme bespreek word. By dié geleenthede behoort personeel professioneel en opbouend op te tree.

(h) Motiveringstegnieke vir die aktivering van bejaardes

Personeel moet kennis en vaardighede ontwikkel om deur effektiewe kommunikasie bejaardes van hulle bestaande vermoëns en omgewing bewus te maak (Brearley 1977:83-86). Volgens Nel (1986:20,31) is personeel daarvoor verantwoordelik om 'n

sinvolle bestaan vir elkeen in inrigtingsverband daar te stel. Personeel is daarvoor verantwoordelik om saalaktiwiteite aan te bied waarbinne die vereiste stimulasie ontvang word om funksionering te verbeter of in stand te hou.

Daar moet daarteen gewaak word om nie te veel vir die bejaarde te doen nie en deur motivering moet selfhelp-, kommunikasie- en sosiale vaardighede ontwikkel word. Bejaardes se selfvertroue en selfrespek ontwikkel sodoende en hulle word minder afhanklik en veeleisend.

(i) Begrip vir psigiese en fisiese aftakeling

Personeel het met 'n kliëntsisteem te doen wat 'n verskeidenheid gestremdhede, siektes en verliese ervaar. Uit die aard van toenemende verswakking, ervaar die bejaarde aanpassingsprobleme wat sekere gedragspatrone tot gevolg het. Daar moet dus met veeleisende en eienaardige gedragspatrone gehandel word en aggressiewe en anti-sosiale gedragspatrone moet dikwels hanteer word.

### 3.6 Behoeftes van personeel

Personeel verbonde aan tehuise word as gevolg van hulle werksomstandighede aan spanning en konflik blootgestel. Hulle werk met mense wat 24-uur per dag veelvuldige probleme ervaar en dus baie aandag en versorging verg. Daar moet diplomatie opgetree word om 'n veilige en beskermende omgewing te skep om in die bejaarde se behoeftes te voorsien en die nodige ondersteuning te bied om verliese en gestremdhede te hanteer.

Die studie van Du Rand (1993:13) toon aan dat die aantal verpleegpersoneel onvoldoende is vir die getalle inwoners in tehuise. Verpleegpersoneel word hoofsaaklik by kategorie 2 en 3 bejaardes betrek, maar kategorie 1 inwoners benodig in sommige gevalle verpleeghulp soos by die neem van bloeddruk en die administrasie van medikasie. Whittaker et al. (1992:22) noem dat 'n ekstra las op verpleegpersoneel geplaas word om die bejaarde in sy totaliteit te versorg, aangesien lede van 'n multi-professionele span soos arbeidsterapeute en fisioterapeute vir kort tydperke by

dienslewering betrokke is. Verpleegpersoneel moet die kwaliteit diens in stand hou nadat professionele persone onttrek.

Personeel word self aan anti-sosiale en aggressiewe gedrag van inwoners blootgestel. Personeel word dikwels gevloek of geklap as gevolg van die psigiese afwykings wat by bejaardes voorkom. Kennis rakende die veelvuldigheid van die bejaarde se probleme en die oorsake daarvan is noodsaaklik om gedragsprobleme te hanteer en sodoende 'n veilige en beskermende omgewing vir almal te skep (Gerletti et al. 1961:23).

Sekere werksomstandighede soos die versorging van die sterwende bejaarde kan nie vermy word nie. Om die sterwende bejaarde te versorg is fisies en emosioneel uitputtend aangesien dienslewering daarop gerig is om die bejaarde se menswaardigheid, hoop en gemaklikheid in stand te hou. Personeel moet terselfdertyd hulle eie gevoelens oor die dood hanteer en ondersteuning aan familie verleen (Worsley 1989:84-85).

Die blootstelling aan spanningsvolle situasies by die werk het dikwels 'n invloed op die huislike lewe van personeel deurdat sekere gebeure soos die versorging van 'n sterwende bejaarde of valse beskuldigings van diefstal deur paranoïese bejaardes nie geïgnoreer kan word nie. Die huislike lewe en omgewingsinvloede het ook 'n uitwerking op die personeel se produktiwiteit (Straussner 1989:68,69 en Worsley 1989:47). Personeel wat blootgestel word aan omgewingsgeweld, stakings, of 'n kind wat siek is, ondervind spanning wat uiteraard hul optrede in die werksituasie benadeel.

Nie alleen stel die versorging van bejaardes groot eise aan personeel nie, maar daar word sekere verwagtings gestel om 'n werksverhouding met ander personeellede op te bou en in stand te hou. Konflik en spanning kan weens die verskil in waardesisteme, motiverings en gedragspatrone tussen mede personeellede asook tussen personeel en besture voorkom (Brearly 1990:185). Uit die aard van die eise en verwagtings wat gestel word om kwaliteit diens te lewer, ervaar personeel werksbehoefte om aan dië eise te voldoen en terselfdertyd werkstevredenheid te ervaar.

Die volgende algemene werksbehoefte is in Skidmore (1983:160-170) geïdentifiseer:

(a) Behoeftte aan persoonlike beloning

Die effektiwiteit van diens wat 'n persoon lewer, hang van die persoonlike beloning wat die persoon ervaar af. Persone wat belangstel en in hul werk geïnteresseerd is, sal moontlik 'n beter diens lewer as die persoon wat nie belangstel nie. Dit is dus belangrik dat geleenthede deur die organisasie daargestel word om personeel se belangstelling te prikkel deur ervarings te deel asook om na menings te luister. Deur 'n demokratiese en deelnemende klimaat te skep, kan persoonlike belangstelling geprikkel word.

(b) Behoeftte aan leiding vir effektiewe tydsbestuur

Effektiewe tydsbestuur lewer 'n groot bydrae tot die verhoging van produktiwiteit en kwaliteit diens. Deur geleenthede te skep waar personeel prioriteite en persoonlike doelwitte kan beplan, word hulle in staat gestel om hulle lewe en verpligtinge te evalueer, te herorganiseer, te beplan en struikelblokke uit die weg te ruim.

(c) Behoeftte aan ondersteuning

Ondersteuning verhoog die moraal en produktiwiteit. Deur personeel te ondersteun, word vertroue opgebou en word 'n fisiese en psigiese veilige werksituasie geskep waar personeel voel dat daar in goeie en slegte omstandighede op die steun en hulp van mede-personeel en die bestuur gereken kan word.

(d) Behoeftte aan verantwoordelikhede

Personeel het die behoefte om verantwoordelikhede te neem en uit te voer. Dit is dus belangrik dat die verantwoordelikhede duidelik en taakgerig uitgestippel word, wat hulle in staat sal stel om dit uit te voer. Met die oordra van verantwoordelikhede is dit belangrik om die nodige mag daaraan verbonde ook oor te dra.

(e) Behoeftte aan waardering en erkenning

Personeel het 'n behoefte om terugvoering te kry oor take wat verrig is, hetsy verbaal of skriftelik. Dit bied werkers die geleentheid om vas te stel of hul werk bevredigend is en die doelwitte van die organisasie bereik is. Hierdeur verkry die personeel erkenning en ook waardering vir dit wat vermag is.

(f) Behoeftte aan selfverwesenliking

Selfwesenliking word bereik wanneer 'n persoon voel dat iets wat die moeite werd is, met sukses deurgevoer is. Om geleentheid daar te stel vir personeel om hul potensiaal uit te leef, word passiwiteit, swak werkverrigtinge, rusteloosheid en verveling verminder.

Die skep van werksomstandighede waar daar geleentheid daargestel word waar personeel kan kommunikeer, terugvoering kan ontvang, ondersteuning kan verkry, geleentheid kan kry om potensiaal uit te leef en om deel te vorm van die besluitnemingprosesse, verhoed spanning asook die sogenaamde "burnout" gevoel (Skidmore 1983:170).

### 3.7 Samevatting

Dienslewering in tehuise het tot 'n spesialiteitsgebied ontwikkel wat daarop gerig is om die lewenskwaliteit van die verswakte bejaarde in stand te hou en te verbeter. Verskeie programme soos voorkomende, ondersteunende, beskermende en rehabiliterende programme is noodsaaklik om die totale funksionering van die individu in stand te hou en in die fisiese, psigiese en sosiale behoeftes van die verswakte bejaarde te voorsien.

Om hierdie programme in stand te hou word verskeie eise en verwagtings aan personeel gestel en is sekere werksbehoefte soos behoeftes vir persoonlike beloning, leiding in tydsbestuur, ondersteuning, verantwoordelikhede, waardering, erkenning en selfverwesenliking bespreek.

Die kwaliteit van die programme hang van die vermoëns van die personeel af.

### 3.26

Vermoëns is in die hoofstuk beskryf as die kennis en vaardighede waaroor personeel beskik en wat deur persoonlike houdings en motivering beïnvloed word. Vermoëns is 'n ontwikkelingsproses en dit is die verantwoordelikheid van die bestuur om geleenthede soos indiensopleidingsprogramme beskikbaar te stel waardeur personeel in staat gestel word om te ontwikkel.



## **HOOFSTUK 4      DIE      ONTWIKKELING      VAN      DOELTREFFENDE INDIENSOPLEIDINGSPROGRAMME IN TEHUISE**

### **4.1      Inleiding**

Indiensopleiding is 'n integrale deel van die administrasie van tehuise. Hierdie hoofstuk handel hoofsaaklik daaroor om kriteria neer te lê om die sukses van bestaande indiensopleidingsprogramme te evalueer en om stappe voor te stel wat gevolg kan word om suksesvolle programme te loods. Dit is noodsaaklik om eers die aard van indiensopleiding, die doel, asook die kriteria waaraan dit moet voldoen, te bepaal, alvorens enige indiensopleiding beplan en ontwikkel word.

Die aard van indiensopleiding en die voordele wat dit inhou, word in hierdie hoofstuk bespreek. Indiensopleiding word as 'n doelgerigte proses omskryf wat een of ander vorm van verandering wil teweegbring om doeltreffende diens te bevorder. Opleiding het dus 'n bepaalde doel en dit is daarop gerig om geleenthede aan personeel beskikbaar te stel om binne hulle eie vermoëns te ontwikkel. Om effektiewe ontwikkeling en leer te bewerkstellig moet daar aan sekere vereistes voldoen word en dit word vervolgens onder die kriteria vir indiensopleiding bespreek.

Die belangrikste vereiste wat onder die kriteria uitgelig word, is dat indiensopleidingsprogramme op 'n behoeftebepaling gegrond moet word om die werklike behoeftes en probleme binne die werksituasie aan te spreek. Omdat behoeftebepaling 'n belangrike komponent van indiensopleiding is, word aandag aan die identifisering van behoeftes en probleme gegee en riglyne vir die gebruik van evalueringsmetodes word bespreek. Die geïdentifiseerde behoeftes en probleme vorm die grondslag om opleidingsbehoefte te formuleer. Aangesien dit die basislyn vorm waarteen die sukses van opleidingsprogramme bepaal word, word die proses om opleidingsbehoefte te formuleer, bespreek.

Indiensopleiding bevorder doeltreffende dienslewering. Dit vorm 'n integrale deel van dienslewering aan die bejaarde en daarom is tehuise daarop ingestel om indiensopleiding aan te bied. Vir suksesvolle indiensopleiding is dit noodsaaklik om

## 4.2

bestaande programme na aanleiding van die aard, doel en kriteria waaraan indiensopleiding moet voldoen, te evalueer. Daar moet bepaal word in watter mate dit suksesvol is, in hoeverre dit die werklike behoefte aanspreek en watter faktore dit beïnvloed.

### 4.2 Die aard van indiensopleiding

Indiensopleiding is 'n hulpmiddel wat die bestuur van tehuise in staat stel om beskikbare personeel se volle potensiaal te maksimaliseer ten einde doeltreffende dienslewering te bevorder. Opleiding word as 'n proses beskou wat een of ander vorm van ontwikkeling teweegbring en wat bepaalde voordele inhou. Definisies van indiensopleiding en die voordele wat dit inhou, word vanuit die literatuur gebruik om die aard van indiensopleiding te verduidelik.

#### (a) Definisies van indiensopleiding

Coltrin (1982:96) definieer indiensopleiding as 'n leerproses waardeur persone seker vaardighede, kennis en houdings ontwikkel om 'n doel te bereik. Laird (1982:14) definieer indiensopleiding as die ontwikkeling van personeel om 'n doeltreffende diens te lewer en groter verantwoordelikhede te aanvaar ten einde doelwitte van organisasies te bereik.

Klatt (1985:535) en Blank (1982:346) omskryf opleiding as is 'n proses wat daarop gemik is om gedragspatrone van personeel sistematies te verander om 'n ewewig tussen eienskappe van personeel en die organisasie se verwagtings te skep. Indiensopleiding word verder gesien as mensgeoriënteerd en terselfdertyd spesifiek tot die werk en take wat personeel verrig.

Uit die definisies is dit duidelik dat indiensopleiding 'n doelgerigte metode is om gedragspatrone, situasies, sisteme en praktyke deur vooropgestelde doelwitte te verander. Volgens William, Werther en Davis (1989:246) hou dit die volgende voordele vir die organisasies, die individue en personeel in:

(b) Voordele van opleiding vir die organisasie

Deur indiensopleiding word die beleid van die organisasie uitgedra en vereenselwig personeel met die doelwitte vir dienslewering. 'n Gevoel van verantwoordelikheid teenoor die organisasie ontwikkel wat die produktiwiteit, lojaliteit, motivering, moraal en vertroue van personeel verbeter. Die kliëntsisteem word uiteraard hierdeur bevoordeel.

Kennisuitbreiding vind op alle vlakke van die personeelhiërargie plaas wat arbeidsverhoudinge, verhoudinge tussen personeel en effektiewe besluitneming verbeter. 'n Klimaat vir probleemoplossingsprosesse word geskep waardeur probleme, konflik en spanning deur middel van kommunikasie verminder word.

Personeel word die geleentheid gegun om te ontwikkel en behoeftes kan vir toekomstige ontwikkeling geïdentifiseer word. Hierdeur gee die organisasie erkenning aan die eise wat dienslewering stel.

(c) Voordele van indiensopleiding vir die individu

Indiensopleiding moedig ontwikkeling aan en die individu se selfvertroue, probleemoplossings- en kommunikasievermoë verbeter. Dit help die persoon om stres, frustrasie en konflik te hanteer. Groter werkstevredenheid en die erkenning vir take wat vermag is, word ervaar. Die aanleer van nuwe take en tegnieke word gemotiveer en deur opleiding word die persoon se groei, ontwikkeling en prestasies erken en geoperasionaliseer.

(d) Voordele van indiensopleiding vir die personeel

Kennisuitbreiding en inligting wat deur indiensopleiding oorgedra word, stel personeel in staat om interpersoonlike vermoëns te ontwikkel. Die werksplek word meer positief ervaar namate kommunikasie en kohesie tussen werksgroepe en tussen groepe en die individu verbeter. Die moraal van personeel asook die uitvoerbaarheid van die beleid en reëls van die organisasie verhoog.

#### 4.4

Indiensopleiding oriënteer nuwe personeel ten opsigte van werksdoelwitte en die rolle wat personeel in die personeelhiërargie vervul. 'n Klimaat vir leer, groei en koördinerings word geskep.

Dit is dus duidelik dat indiensopleiding verskeie voordele vir die individu, personeel en tehuise inhou wat uiteendaar die inwoner bevoordeel. Persone word aangespoor om 'n meer doeltreffende diens te lewer. Werksbevrediging verhoog, foute en ongelukke word uitgeskakel, uitbranding word teëgewerk en die omset van personeel verminder (Du Rand 1992:127). Indiensopleiding is dus 'n doelgerigte proses en die doel van indiensopleidingsprogramme word vervolgens bespreek.

#### 4.3 Doel van indiensopleidingsprogramme

Volgens Phillips en Davies (1980:292) en Retief en Koorts (1976:13) is die doel van indiensopleiding primêr daarop gerig om personeel te oriënteer en toe te rus om effektiewe diens te lewer deur sekere basiese take te bemeester. Opleiding is op die oordra van kennis gerig om bepaalde take suksesvol uit te voer, gerig.

Indiensopleidingsprogramme word sekondêr gebruik om bestaande kennis en vaardighede op te knap en uit te brei. Kennis wat 'n bepaalde persoon in staat stel om 'n bepaalde taak met groter doeltreffendheid te verrig, word oorgedra.

Om die doel van indiensopleiding meer breedvoerig te bespreek, word die uitgangspunte wat Egan (1985:77) en Laird (1982:107) beskryf, naamlik om intellektuele ontwikkeling teweeg te bring; om persoonlike begrip en beplanning te ontwikkel; om beloning en vorderingsmoontlikhede te bevorder en om kreatiewe en persoonlike uitdrukking te bewerkstellig, hieronder verder toegelig.

##### (a) Om intellektuele ontwikkeling teweeg te bring

Indiensopleiding het hoofsaaklik ten doel om ontwikkeling te bewerkstellig. Ontwikkeling is volgens Laird (1982:94) die toepassing van hulpbronne om prosesse te verbeter om die organisasie se doelwitte effektief, doeltreffend en bevredigend te bereik.

## 4.5

Intellektuele ontwikkeling is dus daarop gerig om personeel toe te rus om kennis en vaardighede aan te leer om bepaalde take te verrig ten einde effektiewe en kwaliteit diens te lewer.

(b) Om persoonlike begrip en beplanning te ontwikkel

Opleidingsprogramme behoort geleenthede vir die ontwikkeling van persoonlike begrip en beplanning te skep. Die voorsiening wat vir die ontwikkeling van persoonlike begrip gemaak word, stel personeel in staat om insig rakende hul beperkings, vermoëns en potensiaal te verkry. Hierdeur word groter volwassenheid bereik en werkstake kan met meer doeltreffendheid verrig word. Persoonlike beplanning is daarop gerig om 'n doelgerigte lewenswyse tuis en binne die werksituasie te kweek om spanning te verminder en produktiwiteit te verhoog.

(c) Om beloning en vorderingsmoontlikhede te bevorder

Beloning vorm 'n belangrike komponent by opleidingsprogramme, aangesien dit personeel motiveer om vermoëns uit te brei en opleidingsprogramme by te woon. Beloning kan ekstern of intern van aard wees en bied erkenning vir take wat vermag is. Programme behoort dus vir eksterne of interne beloning voorsiening te maak.

Eksterne beloning hou finansiële en bevorderingsvoordele in en personeel kan bonusse, meriete-erhogings, of bevordering kry as opleiding suksesvol voltooi is. Interne beloning bied 'n geleentheid om selfbevrediging en selfverwesenliking te ervaar. Hoewel personeel nie in hierdie geval finansiële voordele kry nie word tevredenheid ervaar as hulle toegelaat word om dit wat vermag en geleer is met die nodige verantwoordelikhede en inisiatief in die werksituasie te kan toepas. Sertifikate kan byvoorbeeld na afloop van die kursus verwerf word. Hierdie vorm van erkenning kan personeel selfvertroue gee en verder motiveer om dit wat geleer is in die werksituasie toe te pas.

(d) Om kreatiewe en persoonlike uitdrukking te bewerkstellig

Persone het 'n behoefte aan selfaktualisering deur inisiatief en kreatiwiteit binne die

werksituasie aan die dag te lê. Personeel het dus 'n behoefte om uitdrukking aan hul gedagtes en talente te gee. Opleidingsprogramme bied geleenthede aan personeel om idees, behoeftes en stressors uit te spreek sowel as om strategieë te beplan om nuwe idees en metodes te implementeer.

Indiensopleiding is as 'n doelgerigte proses beskryf wat daarop ingestel is om deur middel van sekere aktiwiteite soos opleiding, opvoeding en ontwikkeling doeltreffende dienslewering teweeg te bring. Opleiding het ten doel om personeel toe te rus om 'n bepaalde werk te verrig. Opvoeding is daarop gerig om die persoon se algemene bevoegdhede en funksionering om werk meer doeltreffend te verrig, te verbeter. Ontwikkeling is holisties van aard en langtermyn georiënteerd. Dit is daarop gemik om personeel toe te rus om te groei en te ontwikkel namate organisasies groei en nuwe teorieë en metodes geïmplementeer word (Phillips 1987:47 en Dale 1993:76).

#### **4.4 Kriteria vir suksesvolle indiensopleiding**

Onder die kriteria van suksesvolle indiensopleiding sonder Nel (1986:15-17) die volgende belangrike aspekte uit, naamlik dat indiensopleiding op 'n behoeftebepaling gegrond moet wees; by die doelwitte van die tehuis moet aansluit; die demografiese eienskappe van personeel in ag moet neem; geleenthede vir evaluering en terugvoering moet bied; op volwasse leermetodes gegrond moet wees en laastens beloning vir personeel moet inhou. Die onderskeie aspekte word vervolgens verder omskryf.

- (a) Indiensopleidingsprogramme moet op 'n behoeftebepaling gegrond wees, met ander woorde faktore wat die bejaarde se fisiese, psigiese en sosiale welstand sowel as doeltreffende dienslewering benadeel, moet geïdentifiseer word. Om die werklike behoeftes en probleme te bepaal is dit noodsaaklik om geldige evalueringsmetodes te gebruik.
- (b) Indiensopleidingsprogramme moet binne die struktuur en doelwitte van die tehuis plaasvind en ontwikkel word. Die opleidingsdoelwitte moet dus by die doelwitte en struktuur van die tehuis aansluit en moet daarop gerig wees om

doeltreffende dienslewering te bevorder wat die tehuise, personeel, sowel as die bejaardes te bevoordeel.

- (c) Sekere faktore beïnvloed die leer en ontwikkelingsproses by indiensopleiding. Fourie (1977:42) verwys daarna as demografiese eienskappe en Egan (1985:51) beskryf hierdie faktore as deurlopende veranderlikes. Albei die beskrywings omskryf dieselfde begrippe en daar word genoem dat opvoeding, kulturele, omgewings-, en ekonomiese agtergrond die waardes en persepsies van die persoon vorm en 'n invloed op gedragsspatrone en motivering het, wat uiteraard die leerprosesse en ontwikkeling beïnvloed. Om dus doeltreffende leer te bewerkstellig, moet hierdie faktore in berekening gebring word.
- (d) Indiensopleiding moet voorsiening vir selfevaluering en terugvoering vir beide die personeel en die opleier maak. Dit stel personele in staat om hul eie groei waar te neem en om self oor die rigting wat hul veranderde gedrag sal inneem, te besluit. Selfevaluering is vir die opleier noodsaaklik om vas te stel of onderrigtegnieke geslaagd was en daar kan volgens McKinley (1960:24) onder andere bepaal word of:
- Deelname gebalanseerd was;
  - Die program op doelwitbereiking gerig was;
  - Daar by strategieë en take gebly is;
  - Faktore uitgelig is wat die proses beïnvloed het;
  - Die kommunikasie tussen persone goed was; en of daar enige spanning in die groep was.

Evaluering kan alleen as suksesvol beskou word as daar terugvoering van beide die opleier en die personeel oor die resultate en take wat vermag is, gegee word. Dit stel die persone in staat om gevolgtrekkings te maak en besluite te neem om dit wat aangeleer is in die werksituasie toe te pas.

- (e) Tehuise vir bejaardes beoog om 'n bekostigbare diens aan bejaardes te lewer en dit is belangrik dat uitgawes sover moontlik beperk moet word. Indiensopleiding vereis mannekrag, hulpbronne en hulpmiddels wat ekstra onkoste meebring.



## 4.8

Indiensopleidingsprogramme moet dus koste doeltreffend beplan en ontwikkel word om buitensporige uitgawes te beperk.

- (f) Indiensopleidingsprogramme moet op beginsels van volwasse onderrigmetodes gebaseer word om effektiewe leer te bewerkstellig. Nel (1986:17) en Laird (1982:126) lig die volgende aspekte uit wat die leerproses by volwassenes kan bevorder:
- Volwassenes wat 'n bepaalde behoefte het om kennis uit te brei en nuwe vaardighede aan te leer, sal meer gemotiveerd wees om nuwe tegnieke en vaardighede aan te leer.
  - 'n Bevorderlike klimaat vir leer word geskep indien volwassenes by die formulering van opleidingsdoelwitte betrokke is. Hierdeur word personeel in staat gestel om menings te lug en betrokke te raak by die soeke na moontlike oplossings vir die knelpunte wat in die praktyk ervaar word. Deur personeel by doelwitformulering te betrek, aanvaar hulle 'n mate van verantwoordelikheid vir die strewe na die doelwitte.
  - Sensoriese stimulasie is bevorderlik vir leer en hulpmiddels behoort gebruik te word.
  - Volwassenes wil leiding hê en wil weet hoe hulle vorder, en daarom is evaluasie en terugvoering noodsaaklik.
- (g) Indiensopleidingsprogramme behoort voorsiening te maak vir beloningstrukture wat ekstern of intern van aard kan wees en wat meer breedvoering in 4.3 (iii) bespreek is.

Indiensopleiding moet dus aan sekere kriteria voldoen om suksesvol te wees. Deur aan hierdie vereistes te voldoen, word personeel en tehuise aangespoor om hulle funksionering, professionele en interpersoonlike verhoudings en houdings sodanig te verbeter om die bejaarde se lewenskwaliteit en funksionering te verbeter.



Phillips en Davies (1980:291) noem dat ten spyte van die voordele wat indiensopleidingsprogramme inhou, tehuise nie altyd voorkeur aan die ontwikkeling en implementering van resultaat-georiënteerde programme gee nie. Moontlike faktore soos gebrekkige finansies, beperkte tyd en min mannekrag kan 'n invloed hê.

Aangesien opleiding 'n integrale deel by die dienslewering aan die bejaarde vorm, is dit noodsaaklik dat tehuise voortdurend indiensopleidingsprogramme evalueer en faktore identifiseer wat die doeltreffendheid van dergelike programme in die wiele kan ry.

#### **4.5 Die bepaling van die stand van indiensopleidingsprogramme**

Indiensopleidingsprogramme is in die hoofstuk as 'n doelgerigte metode beskryf wat daarop gerig is om sekere resultate te verkry. Aangesien tehuise reeds indiensopleidingsprogramme aanbied, is dit noodsaaklik om eers die stand van die programme, asook die mate van sukses en doeltreffendheid daarvan te bepaal alvorens daar oorgegaan word om verdere resultaat-georiënteerde programme te operasionaliseer. Om die stand van opleidingsprogramme te bepaal, is dit volgens Phillips en Davies (1980:292) noodsaaklik om uitsluitel te verkry oor die doel van opleiding, die teiken vir opleiding, die persone verantwoordelik vir opleiding en die plek en tyd van opleiding.

##### **(a) Die doel van opleiding**

Onder die kriteria van indiensopleiding is aangetoon dat indiensopleiding op die behoeftes en probleme, wat in 'n bepaalde tehuis voorkom, gegrond moet word. Daar moet dus bepaal word of indiensopleidingsprogramme op geïdentifiseerde behoeftes en probleme gegrond is en watter bydrae dit tot doeltreffende dienslewering lewer. Werklike knelpunte word alleenlik deur middel van evaluering bepaal. Die metodes wat gebruik is, kan insig bied in hoe 'n mate die werklike probleme en behoeftes aangespreek word. In hoofstukke 2 en 3 is verskeie probleme en behoeftes wat die bejaarde en personeel moontlik kan ervaar, bespreek en dit kan as agtergrond by die evaluering van bestaande programme dien.

Personeel is 'n onontbeerlike element in die uitvoer van bepaalde take en sekere verwagtings, standarde en doelwitte word gestel. Tehuise het dus ook bepaalde behoeftes en probleme wat by indiensopleidingsprogramme aangespreek behoort te word.

(b) Die teiken vir opleiding

Opleiding is daarop gerig om hoofsaaklik in die inwoners se behoeftes te voorsien en hulle welstand te bevorder. Om in hierdie behoeftes te voorsien, vereis menslike en materiële hulpbronne. Sekere vereistes word gestel om 'n doeltreffende en bekostigbare diens te lewer. Duidelikheid moet verkry word oor wie by indiensopleiding betrek word en watter bydrae dit tot doeltreffende dienslewering lewer. Dienslewering geskied binne spanverband en alle personeel behoort by opleiding betrek te word.

(c) Die persone verantwoordelik vir opleiding

Indiensopleiding vereis mannekrag wat uiteraard finansiële implikasies meebring. Om ekonomies te funksioneer is tehuise dikwels van subsidies afhanklik en indiensopleidingsprogramme geniet nie altyd prioriteit nie. Daar word dus nie altyd afsonderlik vir indiensopleidingsprogramme begroot nie en professionele opleiers kan weens beperkte finansiële bronne nie betrek word nie.

Tehuise vir bejaardes is dus afhanklik van bestaande personeel om opleidingsprogramme te inisieer en dit is belangrik om te bepaal wie in die personeelstruktuur vir indiensopleiding verantwoordelik is. Die personeel wat opleiding ontwikkel en toepas behoort oor toepaslike kennis en vaardighede oor indiensopleiding te beskik. Dit is die bestuur van tehuise se verantwoordelikheid om toe te sien dat hierdie personeel oor die nodige kennis en vaardighede beskik, of om ander persone wat die nodige kennis het, te betrek.

(d) Die tyd en plek van opleiding

Dienslewering geskied binne 'n personeelhiërargie en dit is noodsaaklik om te bepaal

waar en wanneer opleiding sal plaasvind. Tehuise moet 24-uur beman word en aangesien personeel verskillende werksure het, is daar sekere faktore wat opleiding kan beïnvloed. Om dus alle personeel by opleiding te betrek is dit nodig om faktore wat die proses kan benadeel te identifiseer.

In die studie van Taute (1987:7) is die volgende faktore wat die bywoningsyfer en doeltreffendheid van opleiding beïnvloed, geïdentifiseer wat by die beplanning van indiensopleiding in berekening gebring moet word:

- (i) Nie alle personeel kan tegelyk by indiensopleiding betrek word nie, omdat die tehuise deurentyd beman moet word.
- (ii) Sommige personeel is op nagskof en hulle konsentrasievermoë onder die omstandighede is beperk.
- (iii) Verlofreëlings, siekte en afwesigheid dra ook daartoe by dat nie alle personeel indiensopleidingsprogramme kan bywoon nie.

In die praktyk is verdere probleme ondervind. Tehuise funksioneer met die minimum personeel en dit is nie altyd moontlik om tyd vir opleiding af te staan nie. Opleidingslokale is ook 'n probleem en opleidingssessies word dikwels in sitkamers gehou aangesien personeelkamers te klein is. Daar is ook dikwels 'n tekort aan hulpmiddels vir opleiding weens die koste daaraan verbonde.

Deur die stand van opleiding vas te stel, word die prioriteit wat indiensopleidingsprogramme in 'n besondere inrigting geniet, bepaal. Die struikelblokke wat die sukses van die programme beïnvloed, kan geïdentifiseer word.

Die belangrikste maatstaf vir die sukses van indiensopleidingsprogramme wat onder die kriteria vir indiensopleiding bespreek is, is die mate waarin die werklike behoeftes en probleme in die tehuis aangespreek word en of dit by die doelwitte en verwagtings van die bestuur van tehuise aansluit.

Geïdentifiseerde behoeftes en probleme vorm die grondslag vir die formulering van opleidingsbehoefte en aandag word aan die prosedures om opleidingsbehoefte te bepaal, gegee, ten einde suksesvolle indiensopleidingsprogramme te operasionaliseer.

#### **4.6 Identifisering van opleidingsbehoefte**

Behoeftes word deur Kettner et al. (1985:64) omskryf as 'n gebrek aan bepaalde aanvaarbare standaarde en situasies waar daar nie aan sekere verwagtings voldoen word nie. Probleme word as gevolg van die onvervulde behoeftes ervaar en om in die behoeftes te voldoen, is dit noodsaaklik om die probleme te identifiseer en te verminder. Om opleidingsbehoefte te bepaal, is dit noodsaaklik om eers die verskillende sisteme wat by dienslewering betrokke is, te identifiseer. Elke sisteem het afsonderlike behoeftes en probleme en deur die sisteme te evalueer, kan die teikensisteem vir indiensopleiding bepaal word.

Die sisteme wat by dienslewering by tehuise betrokke is, kan volgens Egan (1985:23,25,41,51) as die volgende drie sisteme, naamlik die diensleweringssisteem, soos die tehuise; die menslike hulpbronsisteem, naamlik die personeel en die ontvangersisteem, naamlik die bejaarde, geïdentifiseer word. Elk van die sisteme het bepaalde behoeftes wat vervul moet word ten einde aan die vereistes van kwaliteit dienslewering wat in hoofstuk 3 omskryf is, te voldoen.

Hierdie drie sisteme word as uitgangspunte gebruik om die proses van behoeftebepaling en probleemidentifisering te beskryf om uiteindelik opleidingsbehoefte te formuleer.

##### **4.6.1 Die behoeftes van die diensleweringssisteem**

Tehuse as 'n diensleweringssisteem het bepaalde missies, doelwitte en verwagtings wat in dokumente soos welsynsprogramme, diensstate en posomskrywings omskryf word. Dienslewering geskied vanuit 'n gegewe strukturele raamwerk en opleidingsbehoefte kan deur die bestudering en evaluering van die dokumente, die verwagtings van tehuise, die invloed daarvan op die ontvangersisteem en die menslike hulpbronsisteem

en die mate waarin doelwitte bereik word, bepaal word (Johnson 1995:242). Om die behoefte vir opleiding by die tehuis te bepaal, is dit belangrik om:

- Die missie, beleid, doelstellings en doelwitte van die tehuis te identifiseer;
- Die personeelstruktuur en hulpbronne wat nodig is om die doelwitte te bereik, te bepaal;
- Dokumente, taakprogramme, strategieë en finansiële aspekte wat nodig is om die doelwitte te bereik, te bestudeer en vas te stel watter tekortkominge voorkom;
- Die mate waarin die doelwitte van die tehuis die behoeftes van inwoners en personeel ondersteun en die mate waarin daar met nuwe ontwikkelings tred gehou word, te bepaal.

Dokumentasie en inligtingstukke van die tehuis bied dus waardevolle inligting om die behoeftes van die diensleweringstelsel en die aard van dienslewering meer objektief te evalueer, maar hoofstuk 3 en Johnson en Schwartz (1994:263) toon aan dat dienslewering ook subjektief beoordeel word. Die diensleweringstelsel moet dus 'n klimaat skep waar geleenthede daargestel word waar idees, probleme, behoeftes en gevoelens gedeel en bespreek kan word.

Deur inwoners en personeel in staat te stel om dienste te evalueer word 'n professionele verhouding volgens John Gardner in Skidmore (1983:105) gehandhaaf waarin tekortkomings, probleme en behoeftes sonder vrese uitgespreek kan word. Die evaluering van die diensleweringstelsel kan knelpunte en probleme uitlig wat as grondslag kan dien om opleidingsbehoeftes te bepaal.

#### **4.6.2 Die menslike hulpbronsistiem se behoeftes**

Personeel verbonde aan tehuise vorm 'n belangrike menslike hulpbronsistiem om dienste binne 'n tehuis te lewer. Dienslewering bestaan volgens Milkovich en Boudreau

(1988:124) uit die volgende komponente: inhoud, kwalifikasie en beloning.

- Die inhoud van dienslewering verwys na die take, pligte en verantwoordelikheid en gedragspatrone wat nodig is om take uit te voer.
- Kwalifikasie verwys na die vaardighede, kennis, houding, optrede, waardes en behoeftes wat nodig is om die inhoud van dienslewering uit te voer.
- Beloning is die vergoeding wat verkry word om take te verrig en dit kan salaris, werksbevrediging en bevordering insluit.

Daar word dus bepaalde rolverwagtings en vereistes aan personeel gestel om sekere take, pligte en verantwoordelikhede uit te voer en sekere eksterne en interne beloning word hiervoor verkry. Uiteraard kom werksbehoeftes en -probleme na vore en dit is noodsaaklik om personeel met die oog op die bepaling van opleidingsbehoeftes by die identifisering van behoeftes en probleme te betrek. Deur die personeel by probleemidentifisering te betrek, word hulle in staat gestel om by aspekte wat hulle lewens raak, betrokke te wees. Hulle word terselfdertyd by deelnemende besluitneming betrek wat volgens Egan (1985:210) die volgende voordele inhou, naamlik:

- Deelname verseker dat personeel insette lewer en kennis wat hulle besit oordra.
- Geleentheid vir die toepassing en ontwikkeling van kreatiwiteit en inisiatief word gebied.
- Personeel ontwikkel insig oor die organisasie se funksie en doelwitte.
- Persoonlike groei vind plaas en vooroordele tussen personeel en gesagsfigure word uitgeskakel.
- Personeel dra die verantwoordelikheid om besluite wat geneem is tot uitvoering te bring en samewerking word verkry.

Deelname by die identifisering van probleme en behoeftes bied 'n goeie grondslag om indiensopleidingsprogramme te operasionaliseer. Daar word sodoende reeds in die beginstadium aan die beginsel van volwasse onderrigmetodes voldoen, naamlik om die volwassenes by aspekte wat vir hul belangrik is, te betrek. Aangesien hulle deel van die besluitnemingsproses was, voel hul verantwoordelik om die besluite uit te voer.

Om aan al die fasette van dienslewering aan die verswakte inwoner te voldoen maak tehuise van opgeleide personeel sowel as van personeel wat minder opgelei is, gebruik. Dienslewering geskied vanuit 'n personeelhiërargie en elke vlak het bepaalde taakprogramme om sekere resultate en doelwitte te bereik. Verskillende behoeftes en probleme kom in die personeelstruktuur voor wat uiteraard verskillende opleidingsbehoeftes, soos Rowbottom en Bills in Ainsworth (1980:284) geïdentifiseer het, tot gevolg kan hê. Om die verskillende opleidingsbehoeftes in die personeelhiërargie aan te toon, is Rowbottom en Bills in Ainsworth (1980:284) se beskrywing van opleidingsbehoeftes in die verskillende vlakke, vir die doeleindes van die studie, samevattend in drie vlakke verdeel. Dit word vervolgens in die volgende afdelings omskryf.

(a) Opleidingsbehoeftes op die eerste vlak

Op die eerste vlak van opleiding bestaan die behoefte vir 'n basiese oriëntering ten opsigte van die werksaamhede, verwagtings en die struktuur van die organisasie en dit sluit die volgende in:

- Dienslewering in tehuise geskied binne spanverband en die behoefte om 'n professionele werksverhouding en wedersydse begrip te bewerkstellig, kom voor. Die verkryging van kennis rakende die personeelhiërargie en die rol van elke lid, bied insig in die rolverwagtings en vereistes van dienslewering binne spanverband.
- Personeel werk met 'n kliëntsisteem wat 'n wye spektrum probleme ervaar en die werk kan emosioneel en fisies uitputtend raak. Personeel moet dus toegerus word om 'n professionele verhouding tussen personeellede asook tussen hulle

en die kliëntsisteem te ontwikkel ten einde aan die eise van dienslewering te voldoen.

- Kennis rakende die historiese agtergrond en beleid van die organisasie dra daartoe by dat die doelwitte en funksie van die tehuis beter verstaan word, wat die uitvoering van take vergemaklik.
- Personeel werk met bejaardes wat verswak is en dit is nodig dat die doelwitte en waarde van taak- en groepsorgprogramme verkry word ten einde die maatskaplike funksionering van die inwoner in stand te hou en selfs te verbeter.
- Sekere eise en verwagtings word aan personeel gestel en die ontwikkeling van begrip vir die rolverwagtings en doelwitte van die tehuis is noodsaaklik om spanning te voorkom sodat dienslewering met groter doeltreffendheid kan geskied.
- Begrip vir die kliëntsisteem, sy lewensfase, gedragspatrone en probleme moet ontwikkel word, aangesien daar dikwels met eenaardige en anti-sosiale gedrag gehandel moet word namate fisiese en psigiese aftakeling by die bejaarde plaasvind.

(b) Opleidingsbehoefte op die tweede vlak

Die tweede vlak van opleiding is op die verkryging van meer gespesialiseerde kennis gerig en sluit die volgende in:

- Die verkryging van kennis van teorieë, hulpbronne en metodes om die kliëntsisteem te bevorder sodat dienslewering aan die inwoners kan verbeter.
- Geleentheid vir die verkryging van kennis en begrip aangaande die beginsels van personeelsupervisie en die toepassing daarvan dra daartoe by om ondersteunende en koste-doeltreffende dienste te lewer.



- Kennis van ander professies en teorieë wat 'n bydrae kan lewer om dienslewering aan inwoners te verbeter, behoort nagestreef te word.

(c) Opleidingsbehoefte op die derde vlak

Die derde vlak van opleiding is op die verfyning van kennis gerig en is op bestuursvlak van toepassing.

- Verfyning van kennis rakende die administrasie van tehuise, soos byvoorbeeld die toepassing van billike arbeidspraktyke en gesondheidsregulasies, is nodig om 'n veilige en beskermende omgewing vir personeel en inwoners te handhaaf.
- Tehuise vir bejaardes is nie-winsgewende organisasies wat van subsidies, donasies en inwoners se bydraes afhanklik is om te funksioneer en dit is noodsaaklik om kennis en vaardighede te ontwikkel om fondsinsamelingsprojekte te loods.
- Om die lewenskwaliteit van inwoners te bevorder, is dit noodsaaklik om kennis van hulpbronne en programme te verkry wat 'n bydrae tot die kwaliteit van dienslewering kan lewer.
- Ontwikkeling van vaardighede om met die gemeenskap en ander organisasies te skakel om by aktiwiteite behulpsaam te wees om in die behoeftes van die kliëntsisteem te voorsien, byvoorbeeld die werwing van vrywillige werkers en die loodsing van fondsinsamelingsprojekte.
- Verkryging van kennis rakende toesighouding en kontrole oor personeel om te verseker dat effektiewe diens gelewer word.
- Verkryging van kennis rakende nuwe ontwikkelings wat in die praktyk toegepas kan word.

Verskillende opleidingsbehoefte kom in die personeelhiërargie voor en dit is

noodsaaklik om die organogram van 'n tehuse te bestudeer en 'n differensiasie by indiensopleiding te tref, ten einde personeel op alle vlakke in die personeelstruktuur by opleiding te betrek.

#### **4.6.3 Die behoeftes van die ontvangersisteem**

Inwoners as ontvangers van dienste het sekere voorgeskrewe en persoonlike behoeftes wat weens moontlike vrees vir vergelding en hulle toenemende afhanklikheid van versorging, nie altyd geredelik uitgespreek word nie. Johnson (1995:258-259) noem dat dit noodsaaklik is om begrip vir die behoeftes van bejaardes te ontwikkel deur die kliënt se funksionering binne sy sisteem te evalueer.

Kennis rakende die interaksie, verhoudings en koördinering van dienste en hulpbronne wat beskikbaar is, is belangrik. Die beperking van dienste en aspekte wat behoeftebevrediging benadeel moet bepaal word. Dienslewering is op die bevrediging van behoeftes gerig en dit is noodsaaklik dat tehuse metodes en geleenthede aan inwoners gee om die diensleweringssisteem en die menslike hulpbronsisteem te evalueer en knelpunte, tekortkomings, probleme en behoeftes te bespreek.

In hoofstuk 2 is verskeie fisiese, psigiese en sosiale behoeftes en probleme van inwoners geïdentifiseer en in hoofstuk 3 is die verskillende dienste wat benodig word om hierdie behoeftes en probleme aan te spreek, verreken. Na aanleiding van hierdie hoofstukke kan daar bepaal word in watter mate die omgewing van bejaardes by hul besondere behoeftes en probleme aansluit en knelpunte kan geïdentifiseer word wat by opleiding aangespreek kan word. Deur inwoners te ondersteun om die fisiese omgewing en sosiale omgewing sonder enige vrese te evalueer, word 'n verdere grondslag gebied om opleidingsbehoeftes te identifiseer (Brearly 1990:79-93).

##### **(a) Evaluering van die fisiese omgewing en toerusting**

Evaluering van die fisiese omgewing en toerusting bepaal in watter mate dienslewering op die individu ingestel word om 'n totale psigiese en fisies veilige omgewing vir bejaardes te skep, waarin hul tuis voel en sover moontlik onafhanklik kan funksioneer,

met die nodige ondersteuning, hulpbronne en hulpmiddels. Dit is dus noodsaaklik om die behoeftes van die bejaarde te evalueer en te bepaal in watter mate die onmiddellike omgewing daartoe bydra om die behoeftes te bevredig.

(b) Evaluering van die sosiale omgewing

Evaluering van die sosiale omgewing bepaal in hoeverre regulasies, roetines en die beleid van die tehuis in die werklike behoeftes van bejaarde voorsien en hul privaatheid en menswaardigheid in stand hou. Daar moet verder bepaal word of daar genoegsaam aan die sosiale behoefte van die inwoner voldoen word.

Inwoners as ontvanger van dienste se lewens word direk deur dienslewering geraak. Deur inwoners te betrek om die fisiese en sosiale omgewing te evalueer en te bepaal in watter mate dit hul fisiese, psigiese en sosiale welstand bevorder, word werklike behoeftes uitgespreek. Dit kan as grondslag dien om opleidingsbehoeftes te formuleer.

Uit die afdeling is dit derhalwe duidelik dat verskillende sisteme by dienslewering aan die bejaarde betrokke is. Elke sisteem het sekere behoeftes en hierdie geïdentifiseerde behoeftes vorm die basis om opleidingsbehoeftes te formuleer. Om die werklike behoeftes te bepaal, kan spesifieke evalueringsmetodes gebruik word om behoeftes en probleme te identifiseer.

#### **4.6.4 Die evalueringsproses**

Opleidingsbehoeftes word op die probleme en behoeftes wat die sisteme in die tehuis ervaar, gebaseer. Die identifisering van opleidingsbehoeftes vind dus deur middel van evaluering plaas. Evaluering is 'n sistematiese proses wat die interaksie, houdings en funksionering van 'n kliënt binne sy sisteem en die invloede daarvan op menslike funksionering analiseer. Die invloed, stand of betekenis van 'n verskynsel word deur die kennis wat beskikbaar is en die waardes wat voorkom, bepaal (Johnson 1995:47,48,258,261).

Kennis rakende die bejaardes en die behoeftes en probleme wat binne inrigtingversorging ervaar word, is noodsaaklik. Psigologiese en biologiese kennis

asook kennis oor die verouderingsproses en meegaande probleme wat voorkom, is belangrik om begrip vir die behoeftes van die kliëntsisteem te verkry. Sosiologiese kennis is van waarde om die invloed van inrigtingversorging op die ouer persoon te bepaal. Die waardes wat binne 'n sisteem voorkom, het 'n invloed op die mens se funksionering deurdat standaarde wat aanvaarbaar is daargestel word. Waardes bepaal die gedrag wat noodsaaklik is om die standaarde te handhaaf om die behoeftes van die kliëntsisteem te bevredig. Deur kennis rakende die bejaarde binne inrigtingversorging en die standaarde wat gestel word, te bepaal, ontwikkel begrip vir die individu se funksionering en behoeftes. Feite word verkry, aannames en gevolgtrekkings rakende aspekte wat die individu in sy sisteem beïnvloed, word gemaak (Johnson 1995:262).

Die proses van evaluering begin eerstens deur 'n vae omskrywing van 'n probleem en/of 'n verskynsel. Om die verskynsels te beskryf is sekere data nodig en sodra die data wat bestudeer wil word, bepaal is, kan daar oorgegaan word om die werklike probleme en verskynsels deur middel van evalueringsmetodes te identifiseer.

(a) Die oorsigtelike omskrywing van die probleem of verskynsels

Evaluering begin eerstens by die verkryging van kennis en bepaalde standaarde rakende die bejaarde se funksionering binne sy sisteem. 'n Voorlopige, oorsigtelike beskrywing van 'n probleem word volgens Johnson (1995:266) gemaak, wat volgens Skidmore (1983:58) op oordeelsbesluite, intuïtiewe besluite en/of besluite wat op die resultate van die probleemoplossingsmetode gebaseer is, gegrond kan word.

- (i) Intuïtiewe besluite word op gevoelens gebaseer. Optrede en watter gedrag van toepassing is, word bepaal deur dit wat die persoon voel reg en die beste is.
- (ii) Oordeelsbesluite word op kennis, ervaring en vaardigheid van 'n persoon gebaseer. Uit die persoon se kennis, ervaring en vaardighede kan voorspel word watter optrede of gedrag van toepassing is en watter behoeftes aangespreek kan word.

- (iii) Besluite wat op die resultate van die probleemoplossingsmetode gevorm is, kan objektief beskou word, aangesien die inligting wetenskaplik ingesamel word. Probleemareas word objektief deur middel van geldige evalueringsmetodes bestudeer en geïdentifiseer.

By die aanvanklike omskrywing van die probleem of verskynsel is dit noodsaaklik om objektiwiteit te handhaaf om die werklike stand van die verskynsels en probleme te bespreek. Daar moet veral by intuïtiewe en oordeelsbesluite voorsiening getref word om objektiwiteit sover moontlik te handhaaf. Die probleemoplossingsmetode is die mees doeltreffende metode om probleme en verskynsels objektief te beskryf.

Die vraag ontstaan dikwels wat presies met die oog op die implementering van indiensopleidingsprogramme evalueer moet word. Om verskynsels en probleme te evalueer en te beskryf, is sekere data, met ander woorde inligting oor sekere aspekte, nodig. In die volgende afdeling word daar meer breedvoerig gekyk na die tipe data wat by evaluering gebruik word om knelpunte te identifiseer.

(b) Tipe data vir evaluering

Phillips (1987:126-127) tref onderskeid tussen twee tipes data, naamlik harde en sagte data, wat as basis by evaluering kan dien. Harde data is feite wat redelik maklik verkrygbaar en meetbaar is en dit word in die volgende kategorieë naamlik produktiwiteit, koste-effektiwiteit, tyd en kwaliteit verdeel. Sagte data is minder meetbaar en subjektief van aard en Phillips (1987:129) kategoriseer dit as werkverrigting, werksklimaat, houdings/gevoelens, ontwikkeling/vordering, vaardighede en inisiatief. Voorbeelde van harde en sagte data wat as uitgangspunt kan dien in die aanvanklike omskrywing van probleme en verskynsels, word kortliks bespreek.

(i) Harde data

- Produktiwiteit van personeel kan deur middel van verhoudingskale en registers bepaal word. Deur byvoorbeeld badregisters te vergelyk met verhoudingskale soos die aantal personeel benodig vir die versorging van 'n sekere aantal

inwoners, kan produktiwiteit bepaal en knelpunte geïdentifiseer word.

- Koste-effektiwiteit van versorging kan deur middel van welsynsprogramme, boekhouding en begroting geëvalueer word om vas te stel waar knelpunte bestaan en besparing kan plaasvind ten einde 'n bekostigbare diens te lewer.
- Tydbepalingsmaatreëls is daarop gerig om sekere take binne 'n bepaalde tydsbestek te vermag, soos byvoorbeeld om 'n sekere aantal inwoners binne 15 minute te voer of om 30% verswakte inwoners binne 6 maande by groepsorgprogramme te betrek.
- Kwaliteit van versorging kan in terme van die stand van primêre versorging, soos byvoorbeeld die voorkoms van inwoners, die tipe maaltye wat bedien word of die beskikbaarheid van hulpbronne, geëvalueer word.

(ii) Sagte data

- Werkverrigting van personeel beïnvloed die produktiwiteit en kwaliteit van dienslewering. So kan 'n hoë afwesigheidsyfer van personeel en die hoë frekwensie van beserings tydens 'n bepaalde werkskof 'n aanduiding van swak werkverrigting en 'n gebrek aan motivering wees.
- Werksklimaat in tehuise word in 'n groot mate bepaal deur die werkstevredenheid wat personeel ervaar. Werkstevredenheid kan onder andere bepaal word deur die klagtes en griewe wat geopper word asook die omvang van bedankings wat onder personeel voorkom.
- Houdings/gevoelens van personeel is 'n subjektiewe ingesteldheid wat gedragspatrone, dienslewering en leerprosesse beïnvloed. Houdings en gevoelens vorm 'n belangrike komponent by opleiding aangesien opleidingsprogramme poog om een of ander houdingsverandering teweeg te bring.
- Ontwikkeling/ vorderingspotensiaal vir personeel as sagte data verwys na die

persoon se ontwikkeling en/of vordering binne die werksituasie. Dit is eerstens op die persoon se eie ontwikkeling gerig, maar ook op die moontlikhede wat die bestuur beskikbaar stel om hierdie potensiaal te ontwikkel en die beloning wat daarmee gepaard gaan. Insig in die beloningsisteme van die organisasie motiveer personeel om vaardighede te ontwikkel.

- Vaardighede van personeel is die kennis en eienskappe waaroor hulle beskik om aan rolverwagtings te voldoen. Die evaluering van vaardighede soos probleemoplossingsvermoë, hantering van konflik asook kritiek wat teenoor personeel geopper word, kan knelpunte identifiseer.
- Inisiatief van personeel stel hulle instaat om nuwe idees en tegnieke te implementeer wat 'n groot bydrae tot kwaliteit diens lewer. Die mate waarin personeel toegelaat word om inisiatief aan die dag te lê, kan byvoorbeeld deur middel van waarneming of houdingskale bepaal word.

Die verskillende tipes data wat bespreek is, kan as uitgangspunt dien om die evalueringsproses te begin. Dit bied 'n oorsigtelike raamwerk waarin probleme en verskynsels wat in die tehuis voorkom, omskryf kan word. Sodra 'n probleemarea geïdentifiseer is, kan daar oorgegaan word om die probleem meer pertinent te spesifiseer. Evalueringsmetodes kan in die verskillende sisteme in die tehuis toegepas word om die werklike behoeftes en probleme uit te lig.

#### (c) Toepassing van evalueringsmetodes

Die inhoud van opleidingsbehoefte word deur die resultate van die evaluasieproses bepaal. Die metode waardeur die behoeftebepaling gedoen word moet met groot omsigtigheid, doelgerigtheid en objektiwiteit beplan word, aangesien dit die basislyn vorm waarteen die sukses van opleidingsprogramme gemeet gaan word. Die tipe evalueringsmetodes wat gebruik word, moet effektief en uitvoerbaar wees en kan bepaal word deur dit aan vooraf toetsing te onderwerp.

Die volgende evalueringsmetodes in Coltrin (1982:120), Brearly (1990:189), Milkovich

en Bourdreau (1988:193) en Phillips (1987:64) kan gebruik word om verskynsels in die verskillende sisteme in tehuise te identifiseer:

(i) Gebruik van metingskale

Metingskale word gebruik om inligting op 'n skaal te meet. Stellings of vrae word in terme van getalle op 'n skaal wat van negatief tot positief strek, gemeet. Stellings rakende die dienslewering kan op 'n skaal van negatief tot positief beoordeel word.

Voordele hieraan verbonde is dat sagte data soos houdings meer objektief gemeet kan word deurdat al die respondente dieselfde vrae beantwoord. Nadele verbonde aan die metode is dat daar nie ruimte gelaat word om kommentaar te lewer nie en die stellings weerspieël nie noodwendig die respondent se ware mening nie.

(ii) Opstel van 'n kontrolelys

'n Kontrolelys bestaan uit 'n aantal beskrywende stellings of verwagtings wat op 'n bepaalde werk van toepassing is en personeel se werksverrigting kan na aanleiding van die items geëvalueer word. Voorsorg moet getref word om alle fasette wat belangrik is om die taak te verrig, in te sluit en kan onder andere die volgende tipes data volgens Milkovich en Bourdreau (1988:138) insluit, naamlik taakdata, gedragsdata en vaardigheidsdata.

- Taakdata behels die omskrywing van aksies wat nodig is om sekere take te bereik asook dit wat met die uitvoering van die take bereik wil word.
- Gedragsdata beskryf die gedragspatrone en interaksie wat nodig is om die werk te verrig.
- Vaardigheidsdata beskryf die kennis en vaardighede wat personeel moet openbaar om die werk bevredigend te verrig.

'n Kontrolelys is 'n koste-doeltreffende metode om probleme te identifiseer, aangesien



merkies langs stellings gemaak word en die inligting maklik verwerk kan word.

(iii) Tref van vergelykings

Die vergelykingsmetodes tref 'n vergelyking tussen personeel. Personeel se optredes word met mekaar vergelyk. Objektiewe standaarde, verwagtings en riglyne is noodsaaklik om die metode toe te pas en die geldigheid daarvan te verseker.

(iv) Bestudering van verslae

Tehuse beskik oor verskeie verslae soos onder andere welsynsprogramme, jaarverslae, maandverslae en beseringsverslae wat onder meer werkverrigting evalueer en insidente, knelpunte en behoeftes verwoord. Deur bestudering van die verslae kan opleidingsbehoeftes na vore kom.

(v) Gebruik van vraelyste

Vraelyste bestaan uit 'n aantal vrae wat sorgvuldig gestruktureer moet word om toepaslike inligting rakende die werksituasie te bekom. Vraelyste kan uit oop, geslote of keusevrae bestaan, wat die nodige instruksie vir voltooiing daarvan insluit. Vraelyste moet bondige en duidelike vrae bevat wat so bewoord is dat alle repondente die vrae dieselfde interpreteer. Die vraelyste moet ook so opgestel word dat die data onder andere deur grafieke of tabelle verwerk kan word.

Vraelyste is 'n metode wat algemeen gebruik word om inligting oor 'n wye spektrum te versamel, byvoorbeeld vanaf subjektiewe inligting soos mense se houdings tot detail inligting vir ekonomiese beplanning (Phillips 1987:72).

Phillips (1987: 72) tref onderskeid tussen die volgende tipe vraelyste:

- Oop vraelys: Die vrae word deur 'n oop spasie gevolg en die antwoorde is onbeperk. Menings van respondente kan byvoorbeeld hierdeur bepaal word.

- Kontrolelyst: Die vrae bestaan uit 'n lys van items en die respondent moet die items wat van toepassing is, merk. Kontrolelyste kan onder andere werkswyngtinge bepaal.
- Tweeringting vraelys: Die tipe vraelys bestaan uit geslote vrae en die respondente het 'n alternatiewe respons soos 'n ja of nee of ander bepaalde moontlikhede. Hierdie tipe vraelys kan menings en houding vasstel en sodoende kan respondente se menings vergelyk word.
- Multi-keuse vraelys: Die respondent kry 'n aantal vrae en moet die mees korrekte antwoord merk. Die metode kan gebruik word om kennis te toets.
- Graderingskale: Die respondent rangskik die items volgens 'n metingskaal. Dit kan byvoorbeeld toegepas word om die vlak van opleiding, belangstellings en houding te evalueer.

Om die geldigheid van die onderskeie metodes te verseker is dit nodig om:

- Die inligting wat benodig word te bepaal en vrae dienooreenkomstig op te stel. Die vrae moet eenvoudig, duidelik en direk gestel word om verwarring en misleiding te verhoed (Phillips 1987:72).
- Die vraelys aan vooraf toetsing te onderwerp om vas te stel of die vrae reg geïnterpreteer is en of dit die nodige inligting wat benodig word, weergee.

(vi) Die voer van onderhoude

Onderhoude kan uit gestruktureerde vrae of ongestruktureerde vrae bestaan wat persoonlik aan respondente gevra word. In gestruktureerde onderhoude word spesifieke vrae gestel en in ongestruktureerde onderhoude word algemene vrae gevra en geen formele formaat bestaan nie (Phillips 1987:80).

Onderhoude kan inligting weergee wat nie maklik deur geskrewe response gegee kan

word nie, aangesien sekere aspekte tydens onderhoudsvoering waargeneem kan word. Onduidelikhede oor vrae kan ook uit die weg geruim word.

'n Bekwame onderhoudvoerder kan inligting kry wat nie deur werksverslae, toetse of ander verbale response weergegee is nie. Die metode is egter tydrowend omdat onderhoudvoerders eerstens opleiding moet ontvang om objektiwiteit te verseker en tweedens moet onderhoude met elke respondent plaasvind.

Die volgende tipe onderhoude word deur Phillips (1987:81) geïdentifiseer naamlik:

- Gestruktureerde onderhoude wat uit spesifieke vrae bestaan en waar min voorsiening gemaak word om van die bestaande vrae af te wyk.
- Ongestruktureerde onderhoude wat uit algemene vrae bestaan en wat die ondersoeker in staat stel om dieperliggende antwoorde te verkry. Hierdie tipe onderhoud het nie 'n vaste formaat nie.

Nadat daar op die tipe onderhoud besluit is, word die vrae geformuleer. Die vrae behoort kort, bondig, doelgerig en duidelik gestel te word om die respondent in staat te stel om dit te kan beantwoord.

Duidelike instruksies vir die respondent is belangrik sodat die doel van die onderhoud verstaan kan word en om betroubaarheid te verseker. Deur die reëlins en verwagtings te bespreek en vertroulikheid te verseker, word angste en spanning by die respondent verminder.

Die onderhoud behoort vooraf getoets te word om vas te stel of die ontwerp die nodige inligting weergee wat verlang word. Dit stel die ondersoeker ook in staat om vas te stel of die onderhoud reg geïnterpreteer word. Indien verskeie persone gebruik word om die onderhoude te voer, is opleiding 'n voorvereiste vir die verkryging van objektiewe data.

(vii) Waarneming

Opleidingsbehoefte kan deur waarneming van personeel se optrede en gedragpatrone bepaal word. Waarneming kan 'n effektiewe metode wees om inligting te bekom as die volgende riglyne gevolg word (Phillips 1987:85 en Milkovich en Boudreau 1988:193):

- Waarnemers moet goed voorbereid wees en duidelikheid verkry oor wat die doel van waarneming is en watter inligting benodig word.
- Waarneming moet sistematies beplan word en plaasvind.
- Die tydsduur en die tyd van waarneming kan 'n belangrike rol speel en die resultate van waarneming in krisistydperke kan byvoorbeeld van die resultate onder normale omstandighede verskil.
- Waarnemers moet oor die vermoë en vaardighede beskik om gebeure objektief en korrek te interpreteer en weer te gee.

(viii) Evaluering deur middel van supervisie en inspeksie

Supervisie is volgens Skidmore (1983:214) 'n metode om personeel toe te rus om take meer effektief te verrig. Die doel van supervisie is om tekortkominge op te spoor en met die nodige ondersteuning en kennis personeel te ontwikkel en toe te rus om 'n effektiewe diens te lewer. Supervisie kan dus 'n belangrike bron van behoeftebepaling wees.

Inspeksie by tehuise is noodsaaklik om die standaarde te handhaaf (Brearly 1990:192). Inligting word verkry deur observasie en besprekings sowel as deur klagtes wat na vore kom. Dit is egter noodsaaklik dat die persoon wat inspeksies uitvoer data objektief insamel, dit aan die standaarde wat gestel word meet en dit korrek interpreteer.

(ix) Besoeke aan ander instansies

Besoeke aan ander instansies kan nuwe inligting beskikbaar stel wat die onderzoeker in die tehuis kan toepas. Besoeke moet doelgerig wees en metodes soos waarnemingstegnieke en onderhoude kan toegepas word om data te bekom.

(x) Bestudering van literatuur

Literatuur vorm 'n belangrike bron van inligting en idees om kwaliteit diens te bevorder. Kennis word verkry van nuwe of bestaande teorieë, tegnieke en metodes wat met die nodige opleiding van personeel in tehuse geïmplementeer kan word.

Deur literatuurstudie word die onderzoeker in staat gestel om bestaande of nuwe literatuur met verskynsels of probleme by tehuse in verband te bring. Opleidingsprogramme word binne die struktuur van die tehuis ontwikkel en dit is eerstens noodsaaklik om bekend te wees met beleidstukke, regulasies, welsynsprogramme en posomskrywings van tehuse of organisasies waaronder tehuse funksioneer.

Verdere literatuurstudies vergemaklik die formulering van gevolgtrekkings en voorspellings deur vergelykings tussen die teorie (hoe dit behoort te wees) en die praktyk (soos dit bestaan of voorkom) te tref. Literatuur stel die onderzoeker ook in staat om hulpbronne te identifiseer wat by indiensopleidingsprogramme betrek kan word.

Verskeie evalueringsmetodes om opleidingsbehoefte te bepaal, is in die afdeling bespreek. Daar is egter sekere riglyne om die doeltreffendheid en geldigheid van die metodes te verseker en dit behoort by die implementering van die evalueringsmetodes in gedagte gehou te word.

(d) Maatstawwe om doeltreffende evaluering te verseker

Die belangrikste vereiste vir die gebruik van die evalueringsmetodes is om inligting

geldig en korrek te bekom. Evalueringsmetodes is geldig wanneer ooreenstemmende resultate, wat dieselfde eienskappe onder dieselfde toestande meet, deur soortgelyke metodes verkry word.

Die volgende aspekte beskryf deur Phillips (1987:66) dra daartoe by om geldige en objektiewe evalueringsmetodes op te stel en uit te voer.

- Die inhoud moet daarop gerig wees om toepaslike inligting te bekom van dit wat bestudeer of geëvalueer word.
- Die items behoort gebalanseerd opgestel te wees, met ander woorde daar moet nie te min of te veel items oor 'n spesifieke onderwerp verskyn nie.
- Die bewoording moet duidelik verstaanbaar en bondig wees.
- Die konstruksie van die evalueringsmetodes moet sodanig wees dat konsepte en abstrakte veranderlikes soos houdings en vaardighede objektief gemeet of bepaal word.
- Die ondersoeker se waardes en persepsies moet nie by die evalueringsmetodes weergegee word nie, maar slegs die van die respondent.

Stappe om die geldigheid van evalueringsmetodes te verseker is dus noodsaaklik, aangesien dit die basis vorm om opleidingsbehoefte te formuleer.

(e) Analiserings en verwerking van inligting

Die inligting wat tydens die evalueringsproses verkry is, moet geanaliseer en verwerk word ten einde te vas te stel watter verskynsel die kliëntsisteem beïnvloed en aanleiding gee tot onvervulde behoeftes. Die probleem en/of behoeftes asook die blokkeerders wat 'n invloed het, word geïdentifiseer. Die inligting en kennis wat nodig is om die probleem op te los, word bepaal (Johnson 1995:266-269). Deur probleemarea te identifiseer, word behoeftes vir indiensopleiding bepaal.

#### **4.7 Formulering van opleidingsbehoefte**

Die eerste stap by die formulering van opleidingsbehoefte is om probleme en behoeftes wat in die drie sisteme naamlik die diensleweringstelsel, die menslike hulpbronsistelsel en die ontvangersistelsel voorkom, op skrif te stel om die realiteit te omskryf. Die stand van die verskynsels en hoe dit behoort te wees, word in konsepte verwoord en deur hierdie inligting en data te sif kan gevolgtrekkings en sekere voorspellings gemaak word.

Opleidingsbehoefte word dus geformuleer op grond van die gevolgtrekkings en voorspellings wat uit die evalueringsproses verkry is. Die formulering van opleidingsbehoefte is uiters belangrik, aangesien dit die basislyn vorm waarteen die sukses van indiensopleidingsprogramme gemeet word, asook die mate waartoe die werklike behoeftes en probleme binne die sisteme in die tehuis aangespreek is. Dit is verder noodsaaklik om opleidingsbehoefte operasioneel te formuleer sodat dit uitvoerbaar en meetbaar kan wees.

#### **4.8 Samevatting**

Indiensopleiding is 'n belangrike komponent by personeelontwikkeling wat in die hoofstuk as 'n doelgerigte metode omskryf is om intellektuele ontwikkeling, die ontwikkeling van persoonlike beplanning en begrip, beloning en vordering en kreatiewe asook persoonlike uitdrukking te bevorder.

Die kriteria waaraan hierdie programme moet voldoen om suksesvolle indiensopleidingsprogramme te loods, is bespreek en dit sluit onder andere in dat opleidingsprogramme op 'n behoeftebepaling gegrond moet wees, dat die demografiese eienskappe van personeel in berekening moet bring, dat opleiding by die doelwitte van die tehuis moet aansluit, geleentheid vir evaluering bied, koste-doeltreffend moet wees, by volwasse onderrigmetodes aansluit en sekere beloningstrukture moet hê.

Alvorens enige indiensopleidingsprogramme in tehuise beplan en ontwikkel word, is dit nodig om die stand en potensiaal van opleiding by 'n tehuis te bepaal deur sekere vrae

soos vir wie is opleiding, waarom opleiding, wie is daarvoor verantwoordelik, en waar en wanneer dit plaasvind, aanvanklik te beantwoord. Deur die doel en kriteria van suksesvolle indiensopleiding by die vrae in berekening te bring, bied dit 'n goeie grondslag om die bestaande programme te evalueer en kan die prioriteit wat indiensopleiding het, bepaal word asook hoe suksesvol dit is.

Die sukses van opleidingsprogramme hang af van die mate waarin die werklike behoeftes en probleme in die tehuis aangespreek word. Daar is in die hoofstuk aangetoon dat verskillende sisteme by dienslewering betrokke is en daar is aangetoon dat die behoeftes in die geïdentifiseerde sisteme naamlik die diensleweringstelsel, die menslike hulpbronsistelsel en die ontvangerstelsel verskil.

Probleemidentifisering en behoeftebepaling in die sisteme vind deur middel van evaluering plaas en onderskeid is tussen die tipe data wat ingesamel kan word, getref. Die voorbeelde van die harde en sagte data wat bespreek is, kan moontlik as riglyne dien om te bepaal watter tipe data ingesamel kan word.

Om die doeltreffendheid van die evalueringsmetode te verseker, is verskillende evalueringsmetodes bespreek asook watter maatreëls toegepas behoort te word om objektiwiteit sover moontlik te handhaaf ten einde die werklike behoeftes te identifiseer. Van die metodes wat bespreek is, is onder andere die gebruik van metingskale, vraelyste, onderhoud, kontroleyste, doen van waarnemings, tref van vergelykings, bestudering van verslae, supervisie, inspeksies en literatuurstudie asook besoeke aan ander instansies.

Nadat die behoeftes en probleme in die sisteme geïdentifiseer is, kan die teikensistelsel vir indiensopleiding bepaal word en kan die formulering van opleidingsbehoefte plaasvind. Opleidingsbehoefte vorm die basislyn waarteen die sukses van opleiding gemeet word en riglyne om opleidingsbehoefte te formuleer, is bespreek.

Sodra die opleidingsbehoefte geformuleer is, kan daar verder oorgegaan word om indiensopleiding te operasionaliseer.



## **HOOFSTUK 5      TOEPASSING      VAN      RESULTAAT-GEÖRIENTEERDE INDIENSOPLEIDINGSPROGRAMME**

### **5.1      Inleiding**

Die sukses van opleidingsprogramme hang af van die mate waarin die resultate van die programme die werklike opleidingsbehoefte aangespreek het. Opleidingsbehoefte vorm dus die grondslag waarteen die sukses van indiensopleidingsprogramme gemeet word en aandag is in hoofstuk 4 aan die bepaling van opleidingsbehoefte gegee. Sodra daar bepaal is waarom indiensopleiding plaasvind en wie betrek gaan word, kan daar na die beplanning, implementering en evaluering van indiensopleidingsprogramme oorgegaan word.

Die mate van leer en ontwikkeling wat deur indiensopleiding teweeggebring word, word in die resultate wat verkry is, weerspieël. Om resultate te behaal en dit meetbaar oor te dra, is dit belangrik om opleidingsprogramme sistematies te beplan, te implementeer en te evalueer (Milkovich en Bourdreau 1988:567).

In die hoofstuk word daar hoofsaaklik daarop gekonsentreer hoe om suksesvolle indiensopleidingsprogramme te operasionaliseer. Aandag word aan die beplanning, implementering en evaluering van indiensopleidingsprogramme gegee en die Resultaat-georiënteerde MHO (menslike hulpbron ontwikkeling) Model in Phillips (1987:51) word in die hoofstuk as uitgangspunt gebruik. Hierdie model stel die programontwikkelaar en opleier metodes in staat om programme doeltreffend te ontwikkel en te implementeer en die resultate wat verkry word, te bepaal.

Onderskeid word tussen die verskillende fases van opleiding, naamlik die beplanningsfase, die implementeringsfase en die evalueringsfase, getref. Die aktiwiteite wat tydens die onderskeie fases nodig is, word uitgelig ten einde resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme daar te stel.

## 5.2

### 5.2 Beplanningsfase

In die beplanningsfase word die indiensopleidingsprogram op grond van die geïdentifiseerde opleidingsbehoefte beplan en die stappe wat in die fase nodig is, word omskryf. Aspekte wat aandag kry, is die formulering van doelwitte, die evalueringsproses, die bepaling van die koste-effektiwiteit van die program, die oordra van die opleidingsvoorstel, die beplanning van die inhoud van die programme en die ontwikkelingsbenadering wat gevolg gaan word.

#### 5.2.1 Doelwitformulering

Doelwitte is die rigtinggewende faktor wat die aksies by indiensopleiding bepaal. Dit omskryf die stand van die realiteit en die optrede wat nodig is om 'n gewenste toestand te bewerkstellig (Kettner et al. 1985: 134,134). Opleidingsdoelwitte omskryf dus 'n waarneembare aksie, die medium en/of omstandighede om verandering teweeg te bring, asook die kriteria vir gewenste gedrag. Tracey (1984:213-217) verwys na drie stappe wat gevolg word om opleidingsdoelwitte te formuleer:

- Eerstens word die gewenste optrede wat tydens of na opleiding verlang word, beskryf. Konsepte word dus op meetbare en waarneembare aksies in die werksituasies gevorm.
- Tweedens word die toestande en omstandighede waaronder gewenste gedrag bereik wil word, verwoord.
- Derdens word die kriteria vir gewenste gedrag bepaal. Die minimum vereistes en verwagtings waaraan die respondent moet voldoen, word omskryf.

Die bewoording van doelwitte is 'n aanduiding van wat die opleier tydens indiensopleiding wil vermag en daar moet noukeurig op die vorming van sinne en die gebruik van woorde gelet word. Doelwitte moet kort en bondig gestel word deur die gebruik van eenvoudige woorde, sodat alle betrokkenes by indiensopleiding dit verstaan en dieselfde betekenis daaraan koppel. Dit moet verder realisties en

bereikbaar gestel word.

Opleiding wil een of ander vorm van leer bewerkstellig. Tracey (1984:210,215) onderskei vier kategorië van leerdoelwitte en stel 'n tabel van werkwoorde voor wat by die formulering van die verskillende leerdoelwitte gebruik kan word. Die verskillende leerdoelwitte en die werkwoorde wat gebruik kan word, dien as riglyn om opleidingsdoelwitte te formuleer. Die leerdoelwitte, naamlik informasie leerdoelwitte, leerdoelwitte om psigiese vaardighede te ontwikkel, leerdoelwitte om fisiese vaardighede te ontwikkel en houding leerdoelwitte, beïnvloed die strategie wat by opleiding gevolg word, asook die opleidingsmetodes wat gebruik word.

(a) Informasie leerdoelwitte

Die formulering van die doelwitte word gebaseer op die verkryging van kennis om sekere take te verrig. Voorbeelde van werkwoorde wat gebruik kan word is byvoorbeeld inlig, oriënteer, verduidelik, uitlig, interpreteer, uitdruk, verwoord, spesifiseer, identifiseer en dokumenteer.

(b) Leerdoelwit om psigiese vaardighede te ontwikkel

Hierdie doelwitte het ten doel om die kognitiewe prosesse van personeel te verbeter, soos byvoorbeeld die verbetering van probleemoplossingsvermoë. Werkwoorde wat in die leerdoelwit van toepassing is, is byvoorbeeld analiseer, formuleer, ontwikkel, klassifiseer, ondersoek, leer, beskryf, beplan, saamstel, ontwerp, voorspel, studeer, skeduleer, hersien, evalueer en onderrig.

(c) Leerdoelwit om fisiese vaardighede te ontwikkel

Die doelwitte is daarop gemik om die fisiese vaardighede van personeel te verbeter en vereis liggaamlike inspanning, soos byvoorbeeld die aanleer van tegnieke om bedlêendes te bad. Voorbeelde van werkwoorde is onder andere demonstreer, instandhou, herstel, onderneem, opspoor, sorteer, waarneem, inspekteer, ondersoek, uitvoer, oordra, voorraad opneem, verwerk.

## 5.4

### (d) Leerdoelwitte met betrekking tot houding

Die doelwitte het ten doel om houdingsverandering teweeg te bring deur keuses te maak en besluite te neem. Werkwoorde wat gebruik kan word is byvoorbeeld aanvaar, koördineer, kies, vasstel, fasiliteer, voorskryf, aanbeveel, voorstel, lei, onderhandel, beskerm, besluit, verdedig, beding.

Opleidingsdoelwitte kan dus vanuit verskillende uitgangspunte geformuleer word en soos reeds aangetoon in afdeling 4.4 (f) onder die kriteria vir indiensopleiding, behoort personeel by die formulering van opleidingsdoelwitte betrokke te wees. Deur personeel by die formulering van doelwitte te betrek, voel hulle persoonlik verantwoordelik vir die verwesenliking van die doelwitte. Aktiewe deelname by programme word sodoende verseker wat uiteraard die resultate van die opleidingsprogramme beïnvloed (McKinley 1960:19).

Nadat die opleidingsdoelwitte geformuleer is, word die evalueringstrategie wat by die indiensopleiding gebruik gaan word, bepaal.

### 5.2.2 Evalueringstrategie

Die resultate wat tydens indiensopleiding verkry is, kan slegs deur middel van evaluering bepaal word. Aandag word reeds in die beplanningsfase aan die evalueringsproses gegee, aangesien die programinhoud hierdeur beïnvloed word. Tydens die opleidingsprogram moet voorsiening gemaak word om sekere gegewens op bepaalde tydstippe in te samel.

'n Evalueringstrategie bepaal die prosedure van evaluering en koppel 'n tydsbepaling daaraan om sekere aspekte tydens en na opleiding te evalueer. Daar word dus bepaal wat, waar, en wanneer gemeet word, asook wie die data sal insamel en verwerk.

Om te bepaal wat op 'n sekere tydstip geëvalueer word, sonder Phillips (1987:279) die volgende aspekte uit wat aandag tydens evaluering behoort te verkry, naamlik:

## 5.5

- Die deelnemers se reaksies, persepsie en houding teenoor die opleidingsprogram;
- Die kennis en vaardighede wat deelnemers opgedoen en geleer het;
- Die invloed wat die opleidingsprogram op die deelnemers se werkvermoë en werkverrigting het;
- Die bydrae wat opleidingsprogramme op dienslewering en produktiwiteit het.

Daar moet ook verder vasgestel word waar evaluering sal plaasvind, met ander woorde of dit tydens die opleidingssessies of binne die werksituasie sal geskied en of 'n kombinasie van die twee benut sal word. Dit is verder nodig om te bepaal wanneer evaluering sal plaasvind, byvoorbeeld of evaluering na elke opleidingssessie of nà die opleidingsprogram binne die werksituasie plaasvind. Wanneer evaluering na die opleidingsprogram binne die werksituasie plaasvind, is dit noodsaaklik om 'n tydsbepaling daaraan te koppel, soos byvoorbeeld om die resultate binne 6 maande na opleiding te bepaal.

Die data wat tydens evaluering ingesamel is, kan alleenlik van waarde wees indien dit verwerk en aan belanghebbendes oorgedra word. Dit is noodsaaklik om die persone wat die data sal insamel, verwerk en oordra, te identifiseer.

'n Evalueringstrategie maak dus daarvoor voorsiening om op 'n gegewe tydstip tydens en nà die program, die deelnemers se reaksies, persepsies, houdings en kennis wat opgedoen is, metodies te evalueer (Phillips 1987:54-56, 279).

### 5.2.3 Evalueringontwerp

'n Evalueringontwerp word deur Phillips (1987:99) beskryf as 'n proses wat daarop gerig is om resultate binne groepsverband volgens bepaalde metodes te meet en te vergelyk. Phillips (1987:99) onderskei die volgende evalueringontwerpe, naamlik die eenmalige program, die voor/natoets enkelgroepe, die enkelgroep tydreëks ontwerp, kontrole en eksperimentele groepe en die natoets enkelgroep kontrole groep. Die onderskeie evalueringontwerpe word verder toegelig:

## 5.6

(a) Eenmalige program

'n Program word in 'n enkelgroep aangebied. Die ontwikkeling wat plaasgevind het en kennis en vaardighede wat verkry is, word na die opleidingsprogram gemeet. Data word nie voor die program ingesamel nie en toestande voor en na opleiding kan nie vergelyk word nie. Die ontwerp kan in situasies toegepas word waar vooraf toetsing nie nodig is nie, byvoorbeeld by die oriëntering van nuwe personeel.

(b) Voortoets/Na-toets enkelgroepe

Die kennis en vaardighede van deelnemers aan die program word voor en na die opleidingssessie vergelyk. Vergelykings kan tussen die voor- en na-toets getref word.

(c) Enkelgroep tydreëks ontwerp

Evaluering word voor, tydens en na die program gedoen. Die kennis en vaardighede wat verwerf is, word oor 'n sekere tydperk geëvalueer.

(d) Kontrole en eksperimentele groepe

Hierdie ontwerp tref vergelykings tussen twee groepe, naamlik die eksperimentele en kontrole groepe. Die eksperimentele groep word aan opleidingsprogramme blootgestel terwyl die kontrole groep nie aan dieselfde program blootgestel word nie. Die vergelykings wat tussen die twee groepe getref word, dui die mate van leer wat plaasgevind het, aan.

(e) Natoets enkel kontrole groep

Die ontwerp maak daarvoor voorsiening om die kennis en vaardighede prakties en koste-doeltreffend vas te stel deur deelnemers aan 'n natoets met 'n bepaalde slaagpunt te onderwerp.

Die evalueringontwerp maak daarvoor voorsiening om die groei wat tydens opleiding

plaasgevind het, deur middel van spesifieke metodes binne groepsverband op bepaalde tye objektief vas te stel. Bepaalde metodes is dus noodsaaklik om die data in te samel.

#### 5.2.4 Evalueringmetodes

Evalueringmetodes is data-insamelende instrumente wat op sekere stadiums in indiensopleidingsprogramme toegepas word. Volgens Laird (1978:232) word data nie alleen tydens evaluering deur middel van instrumente ingesamel nie, maar moet die verwerking en interpretering daarvan met die leerdoelwitte in berekening gebring word. Phillips (1987: 64) tref onderskeid tussen die volgende tipes evalueringsmetodes, naamlik vraelyste, houdingsopname, toetse, onderhoude, waarneming en werkverrigtingsverslae. Die vereistes waaraan die onderskeie evalueringsmetodes moet voldoen om die effektiwiteit en geldigheid van die metodes te verseker, word verder bespreek.

##### (a) Vraelyste

Vraelyste is 'n metode wat algemeen gebruik word om inligting in te samel en bestaan uit bondige, duidelike vrae asook instruksies van hoe om die vraelys te voltooi. Vraelyste behoort so opgestel te word, om die data wat verkry word, te verwerk en deur middel van 'n verslag aan belanghebbendes oor te dra.

Die bewoording van die vrae is uiters belangrik. Die vrae word binne die raamwerk van die leerdoelwitte geformuleer en moet verstaanbaar en duidelik wees sodat dit dieselfde deur alle respondente eenders geïnterpreteer word. Die vrae in die vraelys kan verskillende vorms aanneem soos onder andere oop, geslote, en multi-keuse vrae. Die verskillende tipe vraelyste is reeds in afdeling 4.6.4 (c) (v) bespreek.

Om 'n vraelys te ontwerp, is dit noodsaaklik om die doel van die vraelys te bepaal asook watter inligting benodig word. By die opstel van die vraelys is dit belangrik om die vermoëns van die respondent by die opstel van die vrae en die tipe vraelyste wat gebruik gaan word in ag te neem. Oor die algemeen behoort die vrae in die vraelys eenvoudig, duidelik en direk gestel te word om verwarring uit te skakel. Die vraelyste

moet so ontwerp word dat die respondent dit maklik kan verstaan en interpreteer (Phillips 1987:72). Deur die vraelys aan vooraf toetsing te onderwerp, kan vasgestel word of vrae reg geïnterpreteer is en die nodige inligting weergee wat benodig word.

(b) Houdingsopname

Indiensopleidingsprogramme poog om een of ander houdingsverandering teweeg te bring en die gebruik van houdingsopnames tydens programme kan van groot waarde wees. Houdings is subjektief van aard en word deur die persepsie, ingesteldheid en gevoelens van persone beïnvloed. Houdingsopnames meet dus sagte data soos gevoelens en houdings en die gebruik van bykomende evalueringsmetodes, soos waarneming, is noodsaaklik om die werklike houdingsverandering wat plaasgevind het, objektief te bepaal.

By die ontwerp van houdingsopnames word die houding wat gemeet wil word, geïdentifiseer. Vrae en stellings word om die spesifieke houding geformuleer. Soos by vraelyste, behoort die vrae en stellings sorgvuldig geformuleer te word sodat dit vir die respondent verstaanbaar is ten einde verwarring uit te skakel.

Houdingsopnames word deur die persepsie en ingesteldheid van persone beïnvloed en om werklike houdingsverandering wat plaasgevind het, te bepaal, is die samewerking van respondente noodsaaklik. Samewerking verbeter indien respondente die doel van die opname verstaan en hulle aangemoedig word om eerlike menings te gee. Persone voel vry om menings en houdings uit te spreek wanneer vertroulikheid gewaarborg kan word en anonieme response gegee kan word. Houdingsopnames moet so opgestel word sodat die data verwerk kan word en in verslagvorm aan belanghebbendes oorgedra kan word.

(c) Toetse

Toetse vorm 'n belangrike evalueringsmetode om te bepaal in watter mate kennis en vaardighede tydens opleidingsprogramme verkry is. Hoewel toetse nie houdings, menings, gevoelens, kreatiwiteit en probleemoplossingsvermoë meet nie, is dit 'n



waardevolle metode om kennis te meet.

Toetse kan skriftelik, verbaal of demonstratief van aard wees en Tracey (1984:150) verwys na verskillende tipe items wat in toetse gebruik kan word. Die items kan bestaan uit vrae wat beantwoord moet word en/of stellings waar respondente kan aandui of die stellings waar of vals is; watter stelling die mees korrekte een is; die stellings volgens 'n rangorde rangskik; onvolledige stellings voltooi en verskillende stellings bymekaar pas.

Phillips (1987:76) onderskei tussen die volgende tipe toetse naamlik: normverwysingstoetse, kriteria-verwysingstoetse en werkverrigtingstoetse.

- (i) Norm-verwysingstoetse vergelyk persone met mekaar. Data om die vergelykings te tref word aan bepaalde norms of gemiddeldes gekoppel. Persone word volgens prestasie gerangskik en nie volgens 'n bepaalde afsny prestasiepunt nie.
- (ii) Kriteria-verwysingstoetse is 'n objektiewe toets met 'n bepaalde slaagpunt. Hierdie metode bepaal of die persoon aan 'n bepaalde standaard voldoen het. Toetse kan eenmalig na die opleidingssessie plaasvind of daar kan van voor en na opleidingstoetse gebruik gemaak word. Dieselfde vrae word voor en na die opleidingssessie aan respondente gegee en deur vergelykings te tref, kan die kennis wat verkry is, bepaal word.
- (iii) Werkverrigtingstoetse stel persone in staat om vaardighede en kennis wat aangeleer is, te demonstreer en punte word daaraan gekoppel. Persone kan byvoorbeeld deur middel van rollespel, of in die werksituasie, aangeleerde vaardighede demonstreer.

Tracey (1984:153,155) beskryf stappe wat gevolg kan word om toetse te beplan en op te stel sodat persone die geleentheid gebied word om hulle kennis wat opgedoen is, weer te gee of te demonstreer. Eerstens word die doel van die toets gedefinieer en binne die raamwerk van die opleidingsprogram opgestel. Die volgende stap is om te

## 5.10

bepaal watter vaardighede of vermoëns getoets gaan word, asook die kriteria waaraan voldoen moet word. Die tipe toets en vrae vir evaluering wat gebruik gaan word, moet bepaal word.

Toetse moet duidelike instruksies bevat om respondente in staat te stel om die toetse korrek af te lê. Instruksies en stellings of vrae in die toetse moet duidelik en bondig uiteengesit word, om verwarring te voorkom. Deur toetse aan vooraf toetsing te onderwerp, word die ondersoeker in staat gestel om die effektiwiteit daarvan te bepaal.

(d) Onderhoude

Onderhoude vind plaas as persone vrae aan respondente stel om sekere inligting te kry. Voordele verbonde aan onderhoude is dat inligting verkry word en terselfdertyd kan waarnemings tydens onderhoudvoerings gedoen word. Onduidelikhede oor vrae kan ook uit die weg geruim word.

'n Bekwame onderhoudvoerder kan dus inligting kry wat nie deur werksverslae, toetse of vraelyste verkry kan word nie. Die metode is egter tydrowend omdat onderhoudvoerders eerstens opleiding moet ontvang om objektiwiteit te verseker en tweedens moet onderhoude met elke respondent plaasvind.

Onderhoude kan gestruktureerd of ongestruktureerd gevoer word wat by die bepaalde omstandighede pas:

- (i) Gestruktureerde onderhoude bestaan uit spesifieke vrae en min voorsiening word gemaak om van die bestaande vrae af te wyk.
- (ii) Ongestruktureerde onderhoude bestaan uit algemene vrae en dit stel die ondersoeker in staat om dieperliggende antwoorde te verkry. Hierdie tipe onderhoud het nie 'n vaste formaat nie (Phillips 1987:81).

Nadat daar op die tipe onderhoud besluit is, word die vrae geformuleer. Die vrae behoort kort, bondig, doelgerig en duidelik gestel te word om die respondent in staat te

stel om dit te kan beantwoord.

Duidelike instruksies vir die respondent is belangrik sodat die doel van die onderhoud verstaan kan word en om betroubaarheid te verseker. Deur die reëlins en verwagtings te bespreek en vertroulikheid te verseker, word angs en spanning by die respondent verminder.

Die onderhoud behoort vooraf getoets te word om vas te stel of die ontwerp die nodige inligting weergee wat verlang word. Dit stel die ondersoeker ook in staat om vas te stel of die onderhoud reg geïnterpreteer word. Indien verskeie persone gebruik word om die onderhoude te voer, is opleiding noodsaaklik vir die betroubaarheid van ingewonne data.

(e) Waarneming

Waarneming is 'n metode om sekere aspekte in die werksituasie en gedragspatrone van personeel waar te neem ten einde sekere data te versamel.

Waarneming kan deur middel van 'n gedrags-kontrolelys, video-opnames, en verslagskrywing plaasvind.

- (i) Gedrags-kontrolelys: Gedragspatrone word neergestip en die lys stel die waarnemer in staat om bepaalde gedragspatrone volgens die lys te identifiseer. Gedragspatrone wat toepaslik of ontoepaslik by sekere situasies is, kan erken en afgemerk word. Die kwaliteit van sorg kan onder andere bepaal word deur na die fisiese voorkoms van inwoners en die higiëne in die vertrekke te let.
- (ii) Video-opnames: Opnames deur 'n videokamera is 'n middel om sekere situasies waar te neem, maar word nie algemeen gebruik nie. Persone wie se gedrag waargeneem word, moet kennis dra van die opnames, wat uiteraard gedragspatrone en optredes beïnvloed. Video-opnames kan byvoorbeeld tydens groepsorgprogramme gedoen word om die optredes van personeel te evalueer. Die metode kan ook gebruik word om gedrags- en kommunikasiepatrone te

identifiseer wat die inwoner as bedreigend ervaar. Video-opnames kan gebruik word as gevallestudies waar personeel sekere situasies waarneem en bespreek. Gedrags- en kommunikasiepatrone wat die inwoner moontlik as bedreigend kan ervaar en op mishandeling neerkom, kan bespreek word.

- (iii) Verslagskrywing: Tydens hierdie waarnemingsmetode gebruik die waarnemer nie geskrewe hulpmiddels nie en die data word na die waarnemingsperiode sorgvuldig neergeskryf. Daar kan onder andere gekyk word of inwoners naby klokkes geplaas word en of hulle by enige groepsorgprogramme betrek word. Die metode is minder bedreigend, aangesien daar nie aantekeninge tydens die sessies gemaak word nie. Voordele verbonde aan die metode is dat die waarnemer volle aandag aan situasies en gebeure gee en daar word nie notas gemaak nie. Die nadele verbonde aan die metode is dat die inligting nie altyd objektief en korrek neergeskryf word nie.

Waarneming moet sistematies beplan word om effektiwiteit te verseker. Duidelikheid moet verkry word waarom waarneming plaasvind; wie se optrede waargeneem word; die kriteria wat gebruik word en wat die verantwoordelikhede en verpligting van die waarnemer is.

Waarnemers moet toegerus wees om waarnemings objektief te doen. Objektiwiteit is noodsaaklik om die werklike feite weer te gee. Sekerheid moet verkry word oor watter inligting verlang word en watter gedrag waargeneem moet word. Die tydstip waarop waarneming plaasvind, het 'n invloed op die resultate of gegewens wat verkry word. Optrede van persone kan byvoorbeeld tydens krisissituasies en gedurende normale tye verskil (Phillips 1987:86).

(f) Werkverrigtingverslae

Om die effektiwiteit van indiensopleidingsprogramme deur middel van verslae te evalueer, is dit noodsaaklik om die verslae binne die tehuis te identifiseer wat voor en na opleidingsprogramme gebruik kan word om vergelykings te tref. Verslae wat onder andere gebruik kan word is maandverslae en welsynsprogramme. Inligting wat in die

verslae voorkom, kan verwerk word om 'n basislyndata te verkry wat as maatstaf by evaluering kan dien.

Nadele verbonde aan die metode is dat verslae en registers nie altyd 'n hoë prioriteit by die administrasie van tehuise geniet nie. Tehuise funksioneer met die minimum aantal personeel en verslagskrywing en die hou van statistiek kan tydrowend wees. Data word dus nie altyd volledig bygehou nie.

Voordele verbonde aan dië evalueringsmetode is dat verslae in tehuise van toepassing is op die werksituasie en werkverrigting en produktiwiteit weergee.

### **5.2.5 Kosteberekening van opleidingsprogramme**

Die berekening van die onkoste van die opleidingsprogramme vind reeds in die beplanningsfase plaas, aangesien dit die uitvoerbaarheid van die programme beïnvloed. Finansies is nie altyd geredelik vir indiensopleiding beskikbaar nie, aangesien tehuise beoog om 'n koste-doeltreffende diens te lewer en finansiële uitgawes beperk word.

Indiensopleidingsprogramme bestaan uit verskillende fases wat sekere onkoste meebring. Phillips (1987:113-114) en Laird (1985:233-238) sonder verskillende kategorië om die koste van 'n program te bereken, uit. Die kategorië, naamlik die ontwikkelings-, operasionele, evaluerings- en administratiewe kostes word verder bespreek.

#### **(i) Ontwikkelingskoste**

Die ontwikkelingskoste is die onkoste verbonde aan die beplanningsfase van die opleidingsprogramme. Dit sluit in onkoste tydens die identifisering van probleme en bepaling van opleidingsdoelwitte. Die onkoste sluit onder andere salarisse en konsultasiegelde van personeel en kundige persone wat by die proses betrokke is in, asook die materiaal, spesiale toerusting en hulpmiddels wat gebruik is.

(ii) Operasionele kostes

Hierdie kostes hou direk met die implementering van die program verband en sluit in:

- Die koste verbonde om lokale te huur;
- Die registrasiegelde wat betaal moet word;
- Die koste verbonde aan die gebruik van hulpmiddels en materiaal soos oorhoofse projektors en afrolpapier;
- Die bepaling van die salarisse en honorarium van persone wat by indiensopleidingsprogramme betrokke is.
- Die onkoste verbonde om spesifieke personeel by opleiding te betrek, soos reiskostes en vergoeding.

Tehuse beskik nie altyd oor die finansies om professionele persone by die ontwikkeling en toepassing van opleidingsprogramme te betrek nie. Die identifisering van hulpbronne in die gemeenskap en bestaande personeel in tehuise wat by opleiding betrek kan word, bied die potensiaal om programme teen lae kostes te implementeer.

(iii) Evalueringstekste

Hierdie koste sluit alle fasette van evaluering, onder andere die insameling, analisering, verwerking en oordra van inligting, in.

Daar is egter sekere aspekte by indiensopleiding wat nie aan geldwaarde gekoppel kan word nie en wat die koste-doeltreffendheid van programme beïnvloed. Sekere programme het ten doel om houdingsverandering teweeg te bring en probleemoplossingsvermoë te verbeter, wat nie in terme van geld gemeet kan word nie en wat die bepaling van koste-doeltreffendheid bemoeilik.

### 5.2.6 Aanbieding van indiensopleidingsvoorstel

Die beplanningsfase word vooraf gegaan met die identifisering van verskeie behoeftes en probleme in die tehuis. Dit is noodsaaklik dat besture van tehuise kennis van die geïdentifiseerde behoeftes en probleme dra en bewus is van watter aspekte by indiensopleidingsprogramme aangespreek gaan word. 'n Indiensopleidingsvoorstel behoort dus opgestel te word en aan belanghebbendes oorgedra te word om goedkeuring en finansiële ondersteuning te verkry. Die bestuur behoort volledig ten opsigte van die werkswyse in die bepaling van opleidingsbehoefte, die beplanning en implementering van die opleidingsprogram ingelig te word.

Die indiensopleidingsvoorstel moet dus bepaalde inligting oordra. Riglyne vir die skryf van die opleidingsvoorstel is na aanleiding van die afdelings in 5.2 en die uiteensetting van 'n evalueringsverslag, wat Phillips (1985:262) beskryf, opgestel.

'n Opleidingsvoorstel behoort die volgende afdelings te bevat, naamlik 'n opsomming, agtergrondinligting, die doel van opleiding, die evalueringstrategie en -metodes wat gebruik gaan word, die programkoste, die inhoud en die ontwikkelingsbenadering van die program:

- (i) Opsomming: 'n Oorsigtelike opsomming ten opsigte van die opleidingsbehoefte wat geïdentifiseer is, die gevolgtrekkings wat gevorm is en die aanbevelings ten opsigte van opleiding vir personeel, word hierin beskryf. Dit stel die leser in staat om kortliks te lees hoe die ondersoek geloods is en wat met die indiensopleidingsprogram beoog word.
- (ii) Achtergrondinligting: 'n Uiteensetting van hoe die opleidingsbehoefte geïdentifiseer is en die gevolgtrekkings gevorm is, word gegee. Die doel van die opleidingsprogramme word verder uitgestip.
- (iii) Evalueringstrategie en evalueringsmetodes: Die evalueringstrategie, -ontwerp en -metodes wat by die indiensopleidingsprogramme gebruik gaan word om die resultate te bepaal, word beskryf.

- (iv) Programkoste: Die koste verbonde aan die hele program word verduidelik.
- (v) Gevolgtrekkings en aanbevelings: Die laaste stap is om 'n algemene opsomming oor die gevolgtrekking en aanbevelings ten opsigte van indiensopleidingsprogramme te gee.

### 5.2.7 Ontwikkeling van die inhoud van die program

Om die inhoud van die opleidingsprogram saam te stel, kan tydrowend wees deurdat navorsing oor bepaalde onderwerpe vereis word. Inligting word benodig om die stand van bepaalde probleme en toestande te verander en te verbeter. Vorige opleidingsprogramme of opleidingsprogramme van ander tehuise en organisasies betrokke by dienslewering aan bejaardes, kan van groot nut vir die programaanbieder wees deurdat die programme alreeds geïmplementeer is en die sukses wat die programme behaal het, beskikbaar is.

Dit is dus belangrik om 'n bronnelys op te stel van inligting en literatuur wat oor sekere aspekte handel en wat in die praktyk gebruik kan word. Dit is verder nodig om gemeenskapsbronne wat spesifieke probleme en behoeftes aanspreek en wat by opleiding betrek kan word, te identifiseer.

### 5.2.8 Bepaling en selektering van die ontwikkelingsbenadering

Die proses van leer vind deur verskeie metodes, prosesse en stimuli plaas wat deur leerblokkeerders beïnvloed word (Dale 1993:13). Dit is dus nie moontlik om 'n ideale struktuur, benadering en metode te ontwikkel nie. Kennis rakende verskeie leerteorieë asook die funksionering van die brein is dus noodsaaklik om effektiewe leer te bewerkstellig (Wood en Middleman 1991:111-116).

Laird (1985:128) onderskei kortliks tussen vier tipes leerteorieë, naamlik sensoriese stimulasieteorie, beloningsteorie, andragogie en fasiliteringsteorie.

- (i) Sensoriese stimulusteorie: Leer vind deur middel van sensoriese stimulasie



plaas. Daar word van multimedia stimulasie soos kleur, klanke, prente en visuele mediums gebruik gemaak om boodskappe oor te dra.

- (ii) Beloningsteorie: Volgens die teorie vind gedragsmodifikasie plaas deur middel van interne en eksterne beloning wat die deelnemer ervaar. Die beloningsisteme motiveer leer en voorsiening vir interaksie tussen die opleier en deelnemers word tydens opleiding gemaak.
- (iii) Andragogie: Die teorie is gemoeid met hoe leer by volwassenes plaasvind en is hoofsaaklik probleemgesentreerd, wat deelname van deelnemers aanmoedig. Doelwitformulering en evaluering vind gesamentlik tussen die deelnemers en opleiers plaas. Dit bied die geleentheid aan deelnemers om menings, belangstellings, waardes en vorige ervarings te deel asook om inisiatief aan die dag te lê (Laird 1985:127).

Die leerteorieë beklemtoon dat die inhoud van die programme volwassenes die geleentheid moet bied om 'n sekere mate van verantwoordelikheid te dra en om by opleidingsprogramme betrokke te wees. 'n Omgewing waar ervarings, gevoelens en waardes gedeel word, word geskep.

Volgens Rogers in Laird (1985:121) vind leer plaas deur ondersteuning aan deelnemers te gee om vorige persepsies en leerervarings te verander. Die klem word op persoonlike interaksie, eerder as die programinhoud gelê om gedragsverandering teweeg te bring.

- (iv) Fasiliteringsteorie: Die opleier tree as fasiliteerder op om die deelnemer te lei om die rigting van gedragsverandering te bepaal en die nodige ondersteuning te bied om die verantwoordelikhede van die besluit, hetsy negatief of positief, te dra.

Verskillende leerteorieë is bespreek wat 'n basis bied waarop opleiers en programontwikkelaars hulle opleidingssessies kan beplan. Dit hang van die opleier self af watter benadering tydens die opleidingsprogramme gevolg sal word.

Dale (1993:76) is van mening dat opleiers se begrip rakende die leerproses verbeter indien die kognitiewe proses van leer verstaan word en die proses word kortliks ter aanvulling bespreek. Die brein neem inligting deur verskeie sinne op. Die inligting word deur die brein geselekteer en daar word besluit watter inligting ontvang en verwerk sal word. 'n Voorbeeld van die seleksie van inligting deur die brein is wanneer 'n persoon praat en die ontvanger van die boodskap kan hoor, maar nie agterna weet wat gesê is nie.

Inligting wat bekom word, word dus geselekteer en met bestaande inligting in die geheue vergelyk. Die inligting word dan geïnterpreteer en houdings en persepsies word gevorm wat die optrede en gedragpatrone van die individu beïnvloed. Daar is dus bepaalde faktore wat gedragpatrone en besluitneming beïnvloed waarop die opleier bedag moet wees, aangesien dit 'n invloed op die leerproses uitoefen. Verskeie afdelings is in die beplanningsfase bespreek. Sodra die verskillende fases afgehandel is, kan indiensopleidingsprogramme geïmplementeer word.

### **5.3 Implementeringsfase**

Tydens die implementeringsfase moet die opleier 'n program met die nodige stimulasie implementeer en voltooi. Om bepaalde resultate tydens opleiding te verkry, word die metodes van opleiding, die lokaal en toerusting wat gebruik word en die leerblokkeerders wat mag voorkom, beskryf (Phillips 1987:43,46,60).

#### **5.3.1 Metodes van opleiding**

Phillips en Davies (1980:296-297) en Laird (1985:133-165,224) sonder die volgende metodes van opleiding uit:

##### **(a) Kennisgewende sessies**

Kennisverryking vind plaas deur toepaslike inligting en feite oor te dra. Boeke, artikels, uitstallings, lesings, toesprake en hulpmiddels soos diagramme, grafieke en tekenprente kan gebruik word om feitlike inligting oor te dra. McLagan

(1978:41,42,46,48) sonder die volgende maatreëls uit, wat by die gebruik van boeke, artikels, uitstallings, lesings en hulpmiddels soos grafieke en tabelle getref kan word.

Wanneer boeke en artikels by opleiding gebruik word, is dit nodig dat deelnemers aan die program 'n oorsigtelike kennis oor die inhoud verkry. Deelnemers moet dus 'n geheelbeeld verkry, alvorens 'n in diepte studie gedoen word. Dit stel deelnemers in staat om die inhoud beter te verstaan. Die opleier kan die geheelbeeld aan die deelnemers oordra of voorstel dat deelnemers die inleiding, hoofparagrafe en opsommings lees. Om die inhoud verder verstaanbaar te maak, kan die opleier vrae uitlig wat die deelnemers in gedagte moet hou terwyl hulle lees. Om omslagtigheid by die gebruik van boeke en artikels te voorkom, kan die opleier sekere teksgedeeltes wat op die opleidingssessie van toepassing is en wat deelnemers kan lees, selekteer.

By die gebruik van lesings en toesprake is dit nodig om die inhoud te struktureer en sleutelbegrippe te gebruik om inligting oor te dra. Deur die sleutelbegrippe te herhaal en tydens die slot te gebruik, vind vaslegging by deelnemers plaas. Deur tyd vir vrae en besprekings te reserveer, word persone verder in staat gestel om die inligting te verwerk en te bepaal hoe dit in die werksituasie toegepas kan word. Dit is noodsaaklik om by die gebruik van visuele hulpmiddels soos grafieke en tabelle relevante inligting so uit een te sit dat persone dit maklik kan begryp en kan onthou.

(b) Praktiese sessies

Leer vind deur middel van praktiese sessies plaas. Deelnemers leer vaardighede deur praktiese ervaring aan. By praktiese sessies is dit volgens Mclagan (1978:44) noodsaaklik om die doel en verwagtings van die bepaalde sessie te verduidelik en geleentheid te bied om sekere vaardighede, met die geringste risiko van beserings, te oefen.

(c) Demonstrasie deur bekwame personeel

'n Bekwame personeellid kan demonstrasies lewer wat deelnemers in staat stel om sekere vaardighede, byvoorbeeld hoe om 'n bepaalde taak te verrig, te ontwikkel.

Mclagan (1978:43) noem dat demonstrasies meer suksesvol is indien 'n woordelike opsomming ten opsigte van die doel en die verwagtings van die demonstrasie vooraf gegee word. Geleenthede behoort so gou moontlik aan persone gebied te word om vaardighede te oefen.

(d) Film- en video-vertonings

Films en videos word gebruik om personeel oor sekere aspekte in te lig en besprekings na die vertonings word aanvullend gebruik. By die gebruik van films en video is dit noodsaaklik om voor die vertoning 'n opsomming van die inhoud te gee om 'n sekere ingesteldheid by persone te ontwikkel. Dit is verder nodig om die tydsduur van die vertoning aan persone te gee om hulle aandag vir die volle tydsduur van die vertoning te behou. Die toerusting kan by belangrike aspekte wat vertoon word, vir bespreking of die neem van notas afgeskakel word. Persone behoort aangemoedig te word om krities na die inhoud te kyk en dit voortdurend te analiseer. Geleentheid om die opnames te bespreek, is noodsaaklik (Mclagan 1978:48).

(e) Besoeke aan ander organisasies

Deur observasie van werksaamhede by ander instansies, kan kennisuitbreiding plaasvind. Dit is egter noodsaaklik om observasie te beplan deur byvoorbeeld waarnemingskedules en werkopdragte te gebruik, of besprekings na die waarnemingsessies te doen.

(f) Paneelbesprekings

Lesings word deur 'n aantal persone gegee en lang lesings deur een persoon word uitgeskakel. Geleenthede vir besprekings en die stel van vrae kan na afloop van elke lesing of na die paneelbespreking gegee word. Dit is volgens Mclagan (1978:44) belangrik dat daar een persoon is wat die paneelbespreking struktureer en verseker dat daar onder andere binne 'n bepaalde tyd lesings gelewer word en vrae beantwoord word. Verskeie persone tree op wat verskillende menings en interpretasies uitspreek. Dit is dus noodsaaklik om persone wat optree voor te stel en opsommings te gee van

dit wat gesê is, om die stel van vrae te vergemaklik.

(g) Kleingroepbesprekings

Kleingroepbesprekings bied aan deelnemers die geleentheid om aktief binne groepsverband deel te neem om onder andere probleme op te los, gedragsverandering teweeg te bring en insig te ontwikkel. Voorbeelde van klein- groepe is gonsgroepe en dinkskrums. By groepsbesprekings is dit belangrik om 'n groepleier of fasiliteerder te hê wat groeplede lei om doelgerig op te tree om sekere doelwitte te bereik. Persone word aangemoedig om idees, probleme en gevoelens te deel, ten einde sekere doelwitte binne 'n bepaalde tydsbestek te bereik.

(h) Gevallestudies

Deur gevallestudies by opleiding te gebruik, word sekere probleemsituasies omskryf en vir bespreking aan deelnemers beskikbaar gestel om moontlike oplossings vir die probleem te vind. 'n Uitbreiding op die metode is die doolhofmetode. Die gevallestudie lei deelnemers van een stap na die volgende deur byvoorbeeld telkens slegs een stap van 'n gevallestudie aan deelnemers beskikbaar te stel. Nadat die stap bespreek is en besluite geneem is, stel die opleier hulle bekend met die volgende stap wat gewoonlik die gevolge van die vorige besluit uitlig.

Die gevallestudie wat aan deelnemers gegee word, moet op die werksituasie van die deelnemers van toepassing wees. Om die inhoud van die gevallestudie beter te verstaan, is dit belangrik om eers 'n opsomming van die doel van die gevallestudie aan deelnemers te gee. Alvorens probleme geïdentifiseer word en oplossings gevind word, is dit belangrik om die inhoud oorsigtelik te lees het ten einde 'n geheelbeeld te vorm sodat deelnemers hulleself ten opsigte van die probleem oriënteer (Mclagan 1978:43).

(i) Rollespel

'n Kunsmatige situasie word geskep en deelnemers vertolk sekere rolle om sekere vaardighede aan te leer om bepaalde probleme te hanteer. Besprekings ten opsigte

van die ervaring wat tydens die rollespel aangeleer is, vind na die rollespel plaas. Deelnemers word aangemoedig om rolle waaruit hulle kan leer of sekere vaardighede kan ontwikkel, te vertolk. Rollespel kan ook demonstratief van aard wees deur sekere vaardighede aan ander persone te demonstreer. By die gebruik van rollespel is dit volgens Mclagan (1978:47) belangrik om die doel van die rollespel uit te lig. Dit is noodsaaklik dat waarnemers van die rollespel kennis moet dra van wat waargeneem moet word, aangesien die rollespel en optrede ge-analiseer en geëvalueer word.

(j) Doelgerigte speletjies

Doelgerigte speletjies kan gebruik word om die vermoëns van deelnemers te evalueer, groepkohesie te verbeter en stimulasie te bewerkstellig. Speletjies is kompetender van aard en vereis 'n mate van konsentrasie. Dit kan ook as ysbrekers dien om kommunikasie te verbeter. Die doel, die rolle wat vertolk word en die reëls van die speletjie moet duidelik begryp en uiteengesit word. Geleentheid om die resultate en die betekenis van die speletjie te bespreek, moet gebied word.

(k) Klinieksituasies

Werklike probleme wat in die werksituasie ervaar word, word bespreek. Deelnemers beskryf hulle eie gevallestudies en deel hulle ervarings binne 'n bepaalde tydsbestek.

### **5.3.2 Lokaal en toerusting**

Die omgewing waarin opleiding plaasvind, skep 'n atmosfeer wat die leerproses by persone beïnvloed (Laird 1985:186). Aspekte soos beligting, ventilasie, geraas, steurnisse en die rangskikking van sitplekke en toerusting, het bepaalde invloede op die konsentrasie, kommunikasie en kreatiwiteit van deelnemers.

Lokale hoef nie luuks toegerus te wees nie, maar behoort 'n omgewing van leer te skep. Goeie ventilasie, beligting en stilte verbeter konsentrasie. Die rangskikking van stoele en meubels het 'n invloed op die kommunikasie wat tussen deelnemers en die opleier plaasvind. Stoele wat byvoorbeeld in 'n sirkel gerangskik is, vergemaklik

kommunikasie binne groepsverband, aangesien groepslede na mekaar kan kyk.

### 5.3.3 Leerblokkeerders

Leer vind deur middel van doelgerigte kommunikasie plaas. Volgens Fourie (1977:41) hang die sukses van doelgerigte kommunikasie af van die mate waarby die persoon wat die boodskap oordra, by die behoeftes en persepsie van die ontvangers van die boodskap aanpas. Die kennis, waardes, ervaring, gevoelens en verwagtings van die ontvangers moet in berekening gebring word om doelgerigte kommunikasie te bewerkstellig.

Fourie (1977:41-50, 76) verwys na faktore wat 'n invloed op doelgerigte kommunikasie het en dit word onder die volgende afdelings, naamlik demografiese eienskappe, kognitiewe vermoëns, kommunikasie-ingesteldhede, kommunikasie-gewoontes of -voorkeure en die tempo van kommunikasie, bespreek. Dale (1993:82-85) verwys ook na psigiese en interne blokkeerders wat die leerproses beïnvloed en hierdie bovermelde faktore word vervolgens bespreek.

#### (a) Demografiese eienskappe

Demografiese eienskappe soos nasionaliteit, opvoeding, beroepe, ouderdom, agtergrond, politieke en geloofsaffiliaties beïnvloed die behoeftes en voorkeure van deelnemers. Hierdie faktore het 'n uitwerking op die motivering vir leer en die opleier behoort 'n studie van spesifieke behoeftes en voorkeure te maak om effektiewe leer te bewerkstellig.

#### (b) Kognitiewe vermoëns

Kognitiewe vermoëns van deelnemers word deur die opvoeding, ouderdom en kwalifikasies beïnvloed. Die taalgebruik en tipe stimulus wat tydens opleidingssessies gebruik word, moet dus by die ontwikkelingsvlak en intellektuele vermoëns van die deelnemers aanpas.

(c) Kommunikasie-ingesteldhede

Kommunikasie-ingesteldhede verwys na persone se persepsies en houdings wat 'n invloed op hulle verbale en nie-verbale kommunikasiepatrone asook hulle gedragpatrone mag hê. Die waardes, motivering, menings, emosies, geloof, belangstellings, behoeftes, houdings, besorgdheid en die blootstelling aan stereotipe denke, het 'n invloed op persone se ingesteldhede wat tydens kommunikasie en optredes na vore kom. Deur gedragpatrone en ingesteldhede van deelnemers te evalueer, kan beter insig verkry word om moontlike blokkeerders wat die kommunikasieproses kan benadeel, te identifiseer.

(d) Kommunikasie-gewoontes/voorkeure

Kommunikasie-gewoontes dui op die voorkeure wat persone ten opsigte van kommunikasiemedie het. Verskillende kommunikasiemedie soos videos, literatuur, radio, films, skyfievertoning en bandopnames is beskikbaar en persone verkies 'n verskeidenheid media om na te luister of te kyk. Deur die voorkeure van deelnemers vas te stel, kan daar bepaal word watter tipe kommunikasiemedie deelnemers verkies. Deur die gekose media te gebruik, word die boodskap doeltreffer oorgedra.

(e) Kommunikasietempo

Die tempo van kommunikasie verwys na die spoed om tydens die kommunikasieproses van een onderwerp na die ander te beweeg. Faktore soos ouderdom, opvoeding en intelligensie dra daartoe by dat sommige persone die tempo van kommunikasie stadig, gemiddeld of vinnig verkies. Sommige persone verlang meer breedvoerige inligting waar ander meer oorsigtelike inligting verlang. Dit is dus belangrik om die gehoor se vermoëns, opvoeding en intelligensie te evalueer om die tempo van kommunikasie te bepaal.

(f) Psigiese blokkeerders

Psigiese blokkeerders verwys na die faktore wat die kognitiewe proses van leer en die



motivering vir leer benadeel en sluit onder andere spanning, afgetrokkenheid, tydsdruk, emosies, werksdruk, intelligensie, ouderdom, verbale vermoëns en beredeneringsvermoëns in.

(i) Spanning

Spanning veroorsaak dat bepaalde gedrag en aksies by persone as gevolg van verhoogde afskeiding van adrenalien, geaktiveer word. Te veel adrenalienafskeding kan fisiese uitputting veroorsaak wat die breinfunksie verswak. Persone wat dus voortdurend aan spanningsvolle-situasies blootgestel is, se konsentrasie mag verswak, wat uiteraard die leerproses benadeel.

(ii) Afgetrokkenheid

Sommige individue wat met 'n groot taak besig is, vind dit moeilik om af te skakel en aandag aan ander take te gee. Persone se aandag kan dus tydens opleiding dwaal as daar aan take gedink word wat voorkeur-aandag geniet.

(iii) Tydsdruk

Persone is nie altyd in staat om tydsdruk te hanteer nie byvoorbeeld om 'n taak binne 'n sekere tyd af te handel. Paniek kan voorkom wat verwarring veroorsaak en die geheue benadeel.

(iv) Emosies

Emosies wat persone ervaar kan die leerproses blokkeer. Emosies soos aggressie en frustrasie kan die besluite wat geneem word en die rigting wat gedragsverandering sal aanneem, beïnvloed.

(v) Werksdruk

Sekere eise en verwagtings om bepaalde take te verrig, word gestel en dit kan

fisiese uitputting tot gevolg hê. Persone wat moeg is, se breinfunksionering verswak.

(vi) Intelligensie

Intelligensie word in die vermoë van die persoon om te dink, te leer en te onthou, gereflekteer. Persone word as intelligent beskou indien hulle vinnig kan leer, dink en feite kan onthou. Daar is faktore soos persone se agtergrond, opvoeding, persepsie en houding, wat intelligensie beïnvloed. Tydens opleiding moet sekere feite verwerk en onthou word om in die werksituasie toe te pas. Die intelligensie van persone het dus 'n invloed op die mate van leer en ontwikkeling wat plaasvind.

(vii) Ouderdom

Die leerproses by jonger persone verskil van ouer persone. Persone wat jonk is, is gretig om nuwe konsepte te leer terwyl ouer persone eerder op hulle bestaande kennis voortbou. Die ouderdom van deelnemers moet dus in berekening gebring word om doeltreffende kommunikasie te bewerkstellig.

(viii) Verbale vermoëns

Persone se vermoë om verbale oordrag te verstaan, te interpreteer en te kombineer, verskil. Persone se verbale vermoëns word deur onder andere opvoeding, opleiding en die beroepe wat hulle volg, beïnvloed.

(ix) Kwantitatiewe vermoëns

Syfervaardighede en die vermoë om wiskundige en statistiese verwerkings te doen verskil en behoort by onder andere die gebruik van statistiek inaggeneem te word.

(x) Leervermoëns

Die leervermoë verskil van persoon tot persoon. Die vermoë om inligting te verwerk en te onthou verskil, en is dit belangrik om inligting deur middel van sleutelbegrippe oor te dra. Deur die sleutelbegrippe te herhaal, word persone in staat gestel om die inligting te onthou.

(xi) Beredeneringsvermoëns

Dit verwys na die vermoë van persone om konsepte en inligting te verstaan, te analiseer en gevolgtrekkings te maak. Sommige persone het soms leiding nodig om die inligting te verstaan, te analiseer, te verwerk en gevolgtrekkings te maak.

(g) Interne blokkeerders

Interne blokkeerders verwys na die faktore wat die motivering vir leer beïnvloed en word onder die volgende afdelings naamlik motivering, verbintenis en weerstand bespreek.

(i) Motivering

Persone is gemotiveer om te leer indien hulle voel dat opleidingsprogramme van betekenis en waarde is. Die programme het betekenis en waarde indien dit interne en eksterne beloning vir die deelnemers inhou, soos in afdeling 4.3 (a) bespreek is. Die beloning wat die opleidingsprogram vir deelnemers inhou, beïnvloed die mate van leer wat tydens opleiding plaasvind.

(ii) Verbintenis

Verbintenis verwys na die ingesteldheid wat by persone voorkom om die taak tot aan die einde te voltooi. Ondersteuning moet dus aan persone gegee word om die program ten volle te voltooi.

(iii) Weerstand

Leer vereis inspanning en soms harde werk wat persone moontlik kan afskrik. Opleiding poog om een of ander vorm van verandering teweeg te bring wat vir persone vreemd mag voorkom. Die vrees vir verandering kan die leerproses benadeel. Dit is dus belangrik om persone wat opleidingsprogramme sal bywoon, by die bepaling van opleidingsdoelwitte te betrek en na hulle vrese te luister.

Verskeie faktore wat die leerproses tydens indiensopleidingsprogramme kan beïnvloed, is bespreek. Die faktore het 'n invloed op die resultate van die programme en dit is belangrik om die faktore wat die leerproses kan benadeel, te identifiseer.

Verskillende opleidingsmetodes wat tydens die implementeringsfase gebruik kan word om doeltreffende leer te bewerkstellig en resultate te verkry, is bespreek. Die sukses van die indiensopleidingsprogramme kan slegs bepaal word indien evaluering plaasvind.

#### **5.4 Evalueringsfase**

Die finale proses by indiensopleiding is die evalueringsfase wat voorsiening maak om die data wat tydens opleiding ingesamel is, te verwerk, te analiseer en deur middel van 'n evalueringsverslag aan belanghebbendes oor te dra.

Die resultate van die opleidingsprogram kan alleenlik bepaal word indien daar by die evalueringsontwerpe, -metodes en -strategie wat onder afdelings 5.2.2 en 5.2.3 bespreek is, gehou word. Deur in gebreke te bly om hieraan te voldoen, kan die interpretering van data in die finale fase negatief beïnvloed word.

Om die resultate van die opleidingsprogramme te bepaal, word die data, wat deur middel van instrumente ingesamel is, met die leerdoelwitte in verband gebring, ge-analiseer, verwerk en geïnterpreteer. Hulpmiddels soos tabelle en grafieke kan gebruik word om vergelykings te tref en inligting oor te dra.

Die resultate wat verkry is, reflekteer die mate waarin die programinhoud, die aanbieding en die interaksie wat plaasgevind, die leerdoelwitte bereik het. Die mate van leer en ontwikkeling wat by persone plaasgevind het, word in terme van die doelwitte wat bereik is, aangetoon.

Tydens die evalueringsfase word verskeie reekse data wat tydens opleiding ingesamel is, verwerk. Al die data behoort saamgevoeg te word en die opstel van 'n verslag is dus noodsaaklik.

Deur 'n evalueringsverslag op te stel, word terugvoering aan die programontwikkelaar, programopleiers en die bestuur van tehuise rakende die sukses van die program en die faktore wat die proses beïnvloed het, gegee. Die verslag stel persone verder in staat om die faktore wat die opleidingsproses benadeel het, te identifiseer. Voorsorg kan dus by toekomstige programme getref word om die faktore uit te skakel.

Die inhoud van die verslag beïnvloed toekomstige programme. Die finansiering van toekomstige programme hang van die bestuur se ondersteuning af en dit is belangrik om die evalueringsverslag gestruktureerd aan te bied om noodsaaklike inligting oor te dra (Phillips 1987:62).

'n Evalueringsverslag behoort volgens Phillips (1985:262) die volgende punte te bevat:

(a) Opsomming

'n Oorsigtelike opsomming waarin die hele program, die doel, resultate, gevolgtrekkings en aanbevelings kortliks beskryf word, word gegee. Dit stel die leser in staat om 'n geheelbeeld te vorm.

(b) Agtergrondinligting

'n Uiteensetting van die metodes wat gebruik is om opleidingsbehoefte te bepaal, word beskryf. Verder word die leser toegelig ten opsigte van watter van die geïdentifiseerde behoeftes gebruik is om opleidingsdoelwitte te formuleer. 'n

Uiteensetting van waarom die program plaasgevind het en wie daarby betrokke was, word gegee.

(c) Evalueringstrategie

Die evalueringstrategie en die evalueringontwerp wat tydens die program toegepas is, word beskryf.

(d) Evalueringsmetodes

Die metodes wat gebruik is om data in te samel en te verwerk, word beskryf. Die resultate wat verkry is, word uiteengesit.

(e) Programkoste

Die koste verbonde aan die program en die bydrae wat dit tot doeltreffende dienslewering gelewer het, word uiteengesit.

(f) Programresultate

Die resultate wat verkry is, die doelwitte wat bereik is en die faktore wat die program beïnvloed het, word beskryf. Hulpmiddels soos grafieke en tabelle kan gebruik word om inligting statisties oor te dra.

(g) Gevolgtrekkings en aanbevelings:

In die laaste afdeling word die gevolgtrekkings en aanbevelings wat gevorm is, omskryf.

## 5.5 Samevatting

Om resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme toe te pas, is dit noodsaaklik om die programme te beplan, te implementeer en te evalueer ten einde die resultate wat verkry is, te bepaal. Verskillende stappe is noodsaaklik om programme te beplan,

uit te voer en te evalueer. Indiensopleidingsprogramme word in hierdie die hoofstuk in drie fases, naamlik die beplanningsfase, die implementeringsfase en die evalueringsfase verdeel. Aandag is gegee aan die stappe wat in die verskillende fases uitgevoer moet word, ten einde resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme te ontwikkel en te implementeer.

Tydens die beplanningsfase word opleidingsdoelwitte geformuleer; die evalueringstrategie wat by opleiding gebruik gaan word bepaal; die koste van die program bereken en die programinhoud beplan.

By die implementeringsfase is die kognitiewe proses van leer, die verskillende leerteorieë en die metodes van opleiding bespreek. Die faktore en leerblokkeerders wat die leerproses kan benadeel, is uitgelig om opleiers in staat te stel om pogings aan te wend om dit tydens opleiding uit te skakel.

Die evalueringsfase maak daarvoor voorsiening om die data wat tydens opleiding ingesamel is, te verwerk en te analiseer. Die inligting stel persone in staat om gevolgtrekkings en aanbevelings te maak. Evaluering bied terugvoering aan die persone wat programme ontwikkel, geïmplementeer en gefinansier het. Dit is dus noodsaaklik om die inligting in 'n verslag te omvat en aandag is aan die skryf van 'n evalueringsverslag gegee.

Die stappe wat in die verskillende fases van indiensopleiding bespreek word, stel personeel verbonde aan tehuise in staat om resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme toe te pas.

## **HOOFSTUK 6      **DIE      MAATSKAPLIKE      WERKER      SE      ROL      BY** **INDIENSOPLEIDING****

### **6.1      Inleiding**

Die rol en taak van die maatskaplike werker verbonde aan tehuise is daarop gerig om die maatskaplike funksionering en aanpassing van die inwoners in tehuise te bevorder. Die maatskaplike funksionering van die bejaarde word deur die aard en kwaliteit van dienslewering sowel as die optrede van personeel beïnvloed. Die toepassing van indiensopleidingsprogramme is noodsaaklik om personeel toe te rus om kwaliteit diens te lewer. Indiensopleidingsprogramme bevorder dus die maatskaplike funksionering van die bejaarde en is daarom binne die werksterrein van die maatskaplike werker.

Die mate waartoe maatskaplike werkers by opleiding betrokke is, hang van hulle belangstelling en ingesteldheid af asook van hoe ander personeel hulle rol in die personeelhiërargie vertolk. Die basiese vaardighede waaroor maatskaplike werkers beskik en die rolle wat hulle tydens dienslewering vertolk, word bespreek om aan te toon dat maatskaplike werkers toegerus is om bepaalde rolle by indiensopleiding te vervul.

Vyf basiese rolle wat by indiensopleiding vertolk kan word, naamlik veranderingsagent, administrateur, konsultant, ontwerper van leeronderrig-metodes en opleier word bespreek. Die vaardighede waaroor beskik behoort te word, om by indiensopleiding betrokke te wees, word verder toegelig. Om by resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme betrokke te raak, vereis sekere kennis en vaardighede. Maatskaplike werkers wat werklik in opleiding belangstel, behoort daarop ingestel te wees om toepaslike kennis te verkry en vaardighede te ontwikkel om suksesvolle indiensopleiding binne spanverband te operasionaliseer.

Die betrokkenheid van die maatskaplike werker by opleiding word verder deur die persepsies, houdings en verwagtings van ander personeel in die personeelhiërargie beïnvloed. Moontlike probleme wat die maatskaplike werkers mag ervaar en riglyne om die probleme te hanteer, word toegelig.



## **6.2. Die rol en taak van maatskaplike werkers by tehuise**

Dienslewering aan die bejaarde in tehuise geskied vanuit 'n gestruktureerde raamwerk waarby verskillende personeellede betrokke is. Elke lid in die personeelhiërargie het 'n bepaalde rol om te vervul en sekere take moet uitgevoer word om bepaalde doelwitte te bereik.

Die rolle wat personeel vervul word beskou as die take en aksies wat uitgevoer moet word om sekere doelwitte en verwagtings binne spanverband te bereik. Die voordeel daarvan om personeellede se rolle en take af te baken, stel bestuurders en ander personeel in staat om elke lid se funksie en die bydrae wat dit tot doeltreffende dienslewering lewer, te bepaal. Die afbakening van werksverdeling het ook beperkinge deurdat daar rigied by werkafbakening gehou kan word en min ruimte vir veranderinge en ontwikkelings wat dienslewering moontlik kan verbeter, gelaat word.

Die maatskaplike werker se betrokkenheid by dienslewering aan die bejaarde is noodsaaklik deurdat ouer persone, weens hulle verswaktheid en kwesbaarheid, nie in staat is om in hulle behoeftes te kan voorsien nie. Om toe te sien dat daar in die behoeftes van bejaardes voldoen word, betree die maatskaplike werker 'n spesialiteitsgebied wat Johnson en Schwartz (1994:275) beskryf as Gerontologiese Maatskaplike Werk. Bepaalde kennis rakende die verouderingsproses en meegaande probleme is noodsaaklik om as deel van 'n span by dienslewering in tehuise betrokke te wees. Soos ander lede in die span vervul die maatskaplike werker 'n bepaalde rol in die personeelhiërargie.

Die maatskaplike werker gebruik volgens Macarov (1991:37) metodes soos gevallewerk, groepwerk, gemeenskapswerk om onvervulde behoeftes aan te spreek en die maatskaplike funksionering van die bejaarde in stand te hou en te verbeter. Die gevallewerkmetode word by die hantering van die probleme en behoeftes van inwoners en familie gebruik. Groepwerk word gebruik om die verskillende aktiwiteite en groepe in die tehuis te reël en te koördineer. Gemeenskapswerk word geïmplementeer om bestaande en nuwe dienste wat in tehuise gelewer word, te koördineer en uit te brei. Vrywillige werkers kan 'n belangrike rol by dienslewering vervul en pogings om die

gemeenskap by dienslewering betrokke te kry, word gedoen. Inwoners in tehuise kan nog 'n waardevolle rol vervul deur uit te reik na ander instansies soos om speelgoed vir kindersorgeenhede in veral die agtergeblewe gemeenskappe te brei.

Macarov (1991:37,48 en 49) noem dat daar as gevolg van die toename in getalle en kwesbaarheid van bejaardes, meer gedeeltelike opgeleide personeel by versorgingsprogramme betrek word om 'n bekostigbare diens aan die bejaarde te lewer. Om die maatskaplike funksionering van die verswakte bejaarde in stand te hou, word die maatskaplike werker as bejaardesorgwerker toenemend by toesighouding en opleiding van personeel betrokke. Na aanleiding van die beskrywing van die werksaamhede van die maatskaplike werk professie wat Sheafor et al. (1988:15-17) beskryf, ressorteer indiensopleiding binne die werksterrein van die maatskaplike werker.

### **6.2.1 Aktiwiteite binne die werksterrein van die maatskaplike werker**

Sheafor et al. (1988:15-17) identifiseer elf belangrike aktiwiteite wat binne die werksterrein van die maatskaplike werk professie is. Hierdie aspekte word kortliks bespreek om aan te toon dat die maatskaplike werker toegerus is om 'n belangrike rol by opleiding te vervul. Die aktiwiteite behels die beheer van gevallestudies; psigososiale evaluering; die versameling van inligting en doen van verwysings; die verlening van beraad; die hantering van groepe; die hantering van supervisie; die toesighouding oor programme; die ontwikkeling van hulpbronne; die verlening van konsultasie en die hantering van administrasie.

#### **(a) Die beheer van gevallestudies**

Die aktiwiteite by die beheer van gevallestudies sluit onder andere die ontwikkeling, implementering en kontroliering van programme in om in die behoeftes van individue en families te voorsien. Die kliëntsisteem se funksionering word binne sy sosiale omgewing geëvalueer. Hulpbronne en sisteme in die gemeenskap wat die funksionering van die kliëntsisteem kan verbeter, word geïdentifiseer.

(b) Psigososiale evaluering

Die proses sluit die versameling van feite en data oor individue, groepe en families in. Die inligting word binne die raamwerk van psigologiese en sosiale faktore, wat die maatskaplike funksionering van die kliënt beïnvloed, geanaliseer, om die oorsprong en oorsake van behoeftes en probleme te bepaal. Die tipe dienste wat die kliënt benodig, word geïdentifiseer.

(c) Die versameling van inligting en doen van verwysings

Die aktiwiteit behels die versameling van inligting oor beskikbare hulpbronne en programme in die gemeenskap. Die inligting word aan individue, groepe en families oorgedra en waar nodig word kliënte na die hulpbronne verwys.

(d) Die verlening van beraad

Berading is die direkte ingryping en betrokkenheid by die kliënt om die interpersoonlike funksionering van die kliënt te verbeter en te ontwikkel. Die kliënt word toegerus om interpersoonlike en maatskaplike probleme te kan hanteer en op te los. Individue, families en groeplede, wat ontwikkelings- en interpersoonlike probleme ervaar, word ondersteun om hulle potensiaal te ontwikkel, ten einde hulle probleemtoestande binne hulle vermoëns op te los.

(e) Die hantering van groepe

Die aktiwiteit behels die gebruik van groepsdinamika en -struktuur om doelgerigte verandering by die kliëntsisteem teweeg te bring.

(f) Die hantering van supervisie

Die doel van die aktiwiteit is om toesig oor die werksaamhede van personeel binne die organisasie te hou. Sodanige toesig word gehou sodat dienslewering binne die raamwerk, vereistes, riglyne en doelwitte van die organisasie

plaasvind. Supervisie behels verder die kontrolering en die evaluering van die werksaamhede van personeel, die opleiding van personeel en die evaluering van die kwaliteit van dienslewering.

(g) Die toesighouding oor programme

Die aktiwiteite is daarop gerig om die werksaamhede van professionele sowel as minder opgeleide personeel binne spanverband te bestuur en te koördineer om bepaalde doelwitte te bereik.

(h) Die ontwikkeling van hulpbronne

Die aktiwiteit het ten doel om nuwe hulpbronne en programme te ontwikkel waar daar 'n behoefte aan 'n spesifieke diens bestaan. Daar word gepoog om bestaande hulpbronne en programme te verbeter of uit te brei om aan die behoeftes van die kliëntsisteem te voldoen. Die aktiwiteit behels ook die koördinerings van bestaande en nuwe hulpbronne om die duplisering van dienste te voorkom.

(i) Die verlening van konsultasie

As konsultant tree die maatskaplike werker as deskundige en raadgever op. Kennis en ervarings word met ander persone gedeel om spesifieke probleme en verskynsels op te los en te verbeter.

(j) Die hantering van administrasie

Administrasie behels die aktiwiteite wat te doen het met die implementering van die organisasie se beleid wat deur die bestuur of beheerliggaam van die organisasie neergelê is. Toesig word oor alle personeel sowel as bestuurders se aktiwiteite gehou. Die take en aksies van alle personeel word gekoördineer om bepaalde doelwitte te bereik.

Om die onderskeie aktiwiteite uit te voer, kan die maatskaplike werker verskeie rolle in die praktyk vervul. Die verskillende rolle wat vertolk kan word, word vervolgens bespreek.

### **6.2.2 Rolle wat maatskaplike werkers kan vervul**

In die literatuur is verskeie basiese rolle wat die maatskaplike werker in die praktyk kan vervul, geïdentifiseer, naamlik:

#### **(a) Beplanner**

As beplanner is die maatskaplike werker toegerus om navorsingprojekte te loods, bestaande programme te evalueer en uit te brei en om nuwe programme te ontwikkel en te organiseer (Morales en Scheafor 1983:98-103). Inligting word ingewin, geanaliseer en gevolgtrekkings word gemaak om te bepaal watter hulpbronne en dienste benodig word om in bepaalde behoeftes te voorsien (Johnson 1995:56,237). Om die rol te vervul, is dit volgens Weinbach (1994:73) nodig dat die maatskaplike werker 'n klimaat van samewerking skep om persone te motiveer om verandering teweeg te bring en 'n doel te bereik.

#### **(b) Evalueerder**

As evalueerder gebruik die maatskaplike werker verskeie evalueringstrategieë en -metodes tydens die diagnostiese proses en gedurende intervensie om die mate van ontwikkeling en doelwitbereiking wat plaasgevind het, te bepaal (Johnson 1995:294 en Federico 1976:265). Na aanleiding van Weinbach (1994:150) se beskrywing hou die rol van evalueerder voordele vir die personeel en die organisasies in deurdat die maatskaplike werker personeel se werkverrigtinge kan evalueer. Die kwaliteit van dienslewering en die mate waartoe daar in behoeftes voorsien word en die probleme wat ervaar word, kan bepaal word.

#### **(c) Mobiliseerder**

As mobiliseerder tree die maatskaplike werker as veranderingsagent op om

sisteme en persone te mobiliseer ten einde aspekte wat die welstand van persone benadeel, aan te spreek (Mandell en Schram 1985:98). 'n Veranderingsagent se optrede is volgens Kettner et al. (1985: 22) gerig om probleme op te los en bepaalde behoeftes te vervul deur persone te motiveer om veranderings teweeg te bring en dienste uit te brei.

(d) Koördineerder

As koördineerder word die verskillende hulpbronne in die gemeenskap geïdentifiseer. Daar word bepaal waar, hoe en wanneer dit gebruik kan word ten einde bepaalde behoeftes te vervul en probleme op te los (Johnson en Schwartz 1994: 292 en Federico 1976:265). Deur waarneming, analisering en verwerking van inligting betrek die koördineerder hulpbronne wat in bepaalde situasies gebruik kan word om sekere behoeftes te vervul (Johnson 1995:56,237).

Tehuse implementeer verskeie programme soos bespreek onder afdeling 3.2 om in die fisiese, psigiese en sosiale behoeftes van die inwoners te voorsien. Dit is belangrik dat hulpbronne by die implementering van die programme gebruik word. Die maatskaplike werker kan dus 'n belangrik rol om die programme te koördineer en hulpbronne te betrek, vervul.

(e) Advokaat

As advokaat tree die maatskaplike werker namens die individu op om die omgewing te verander en die konflik tussen die persoon en sy omgewing te verminder. Die maatskaplike werker is voortdurende in interaksie met die inwoners, personeel en bestuur en tree op as 'n tipe ombudsman. As raadgewer en tussenganger kan programme wat die kliënt se welsyn bevorder, onder die aandag van belanghebbendes gebring word (Theron 1985:163-164 en McKendrick 1985:96 en Johnson 1995:294).

(f) Instaatsteller

As instaatsteller help die maatskaplike werker kliënte om hulle potensiaal en

vermoëns te ontwikkel om groter verantwoordelikheid te neem en probleme self op te los (Theron 1985:163-164 en McKendrick 1985:96). Individue en groepe word ondersteun om aksies uit te voer wat andersins nie sonder hulp geneem sou word nie (Johnson 1995:318).

Namate veroudering en gestremdhede toeneem, word bejaardes meer passief en afhanklik van ander om hulle lewenskwaliteit in stand te hou. As instaatsteller kan die maatskaplike werker inwoners ondersteun om ten spyte van hulle verswakking, hulle besluitnemingsregte te gebruik en betrokke te raak by aspekte wat vir hulle belangrik is en hulle lewens beïnvloed.

(g) Makelaar

As makelaar identifiseer die maatskaplike werker hulpbronne in die gemeenskap wat gebruik kan word om die kliënt te bevoordeel. Die behoeftes van die kliënte word bepaal en in kontak met spesifieke hulpbronne gebring (Theron 1985:163-164 en McKendrick 1985:96 en Johnson 1995:294).

Die gebruik van hulpbronne kan voordele vir die organisasie en personeel inhou. Ekstra personeel hoef nie aangestel te word om programme te loods nie. Hulpbronne wat in die behoeftes van personeel kan voldoen, kan geïdentifiseer word.

(h) Administrateur

As administrateur is die maatskaplike werker toegerus om dienste en programme te beplan en te implementeer (Johnson en Schwartz 1994:292 en Johnson 1995:294). Take van die administrateur behels onder andere die skryf van verslae, die versameling, verwerking en analisering van data en die hou van statistiek (Theron 1985:163-165).

Die maatskaplike werker is toegerus vir die opstel en evaluering van welsynsprogramme. Toesig oor aktiwiteite om die doelwitte te bereik en die

gebruik van meetinstrumente om resultate te bepaal, is belangrike take wat verrig kan word.

(i) Opvoeder

Die opvoeder se aktiwiteite is gerig om kennis aan persone beskikbaar te stel om hulle toe te rus om take te verrig en toekomstige situasies te kan hanteer (Weinbach 1994:130). Die maatskaplike werker kan as opvoeder in tehuise optree om strategieë wat kwaliteit diens bevorder, bekend te stel.

Metodes soos rolspel en gevallestudies kan gebruik word om een of ander vorm van gedragsverandering by kliënte teweeg te bring en hulle in staat te stel om nuwe vaardighede aan te leer (Mandell en Schram 1983:98-103 en Johnson 1995:294).

(j) Konsultant

As konsultant skakel die maatskaplike werker uit 'n raadgewende posisie met die publiek en professionele persone om kennis en vaardighede te deel. Tekortkomings en bepaalde aspekte om persone se maatskaplike funksionering en dienslewering te verbeter, word geïdentifiseer (Mandell en Schram 1985: 98-103 en Johnson 1995:294).

Die waarde en standaard wat in sisteme voorkom en die verwagtings wat gestel word, word bepaal. Die mate waartoe dienslewering aan die standaard en verwagtings voldoen, word geëvalueer en aan belanghebbendes oorgedra.

(k) Fasiliteerder

As fasiliteerder bied die maatskaplike werker emosionele onderskraging aan persone om gevoelens te ventileer en om ervarings en kennis te deel. Hulp word verleen om behoeftes en probleme wat ervaar word, te identifiseer en te formuleer (Mandell en Schram 1985: 98-103).



Personeel en inwoners is nie altyd in staat om behoeftes en probleme uit te spreek nie. Die maatskaplike werkers gebruik hulle vaardighede en hulpmiddels soos houdingskale om gevoelens en behoeftes uit te spreek.

(l) Terapeut

As terapeut beskik die maatskaplike werkers oor verskeie vaardighede soos waarnemings-, empatiese en basiese hulpverleningsvaardighede wat hulle in staat stel om begrip vir kliënte se omstandighede, selfbeskikkingsregte, waardes, kultuur en agtergrond te kry. Deur spesifieke hulpverleningsmetodes en tegnieke te gebruik kan objektiewe waarnemings en evaluerings gedoen word. Die probleme en behoeftes wat die kliënt ervaar, word geïdentifiseer, strategieë vir intervensie word beplan en die mate van ontwikkeling wat by kliënte plaasvind, word bepaal (Morales en Sheafor 1983:226-233).

Die maatskaplike werker kan verskeie rolle in die praktyk vervul en wat volgens Sheafor et al. (1988: xii) verskeie fasette vanaf beraad aan individue tot werksaamhede in 'n komitee kan aanneem. Morales en Sheafor (1983:74-76) en Sheafor et al. (1988: xii) en Johnson (1995:43-57) verwys na basiese vermoëns waaroor die maatskaplike werker behoort te beskik ten einde die onderskeie fasette van die werksaamhede ten beste te hanteer.

### **6.2.3 Vermoëns van die maatskaplike werker**

Die uitvoering van die aktiwiteite en die vertolking van die verskillende rolle van die maatskaplike werk professioneel vereis bepaalde basiese vermoëns. Om aan die vereistes van dienslewering te voldoen, noem Morales en Sheafor (1983:74-76) en Sheafor et al. (1988: xii) en Johnson (1995:43-57) dat die maatskaplike werker oor toepaslike kennis en vaardighede moet beskik, sekere verantwoordelikhede moet neem, sosiale belang en omstandighede moet kan bepaal en die kliënt se kwesbaarheid moet vasstel.

(a) Toepaslike kennis

Die werksterrein en belangstelling van die maatskaplike werker bepaal watter tipe

gespesialiseerde kennis nodig is om met 'n bepaalde tipe kliënt in 'n spesifieke situasie te werk. Dienslewering aan die bejaarde vereis toepaslike kennis oor die verouderingsproses en behoeftes en probleme wat ervaar word. Organisasies wat bejaardes versorg, het 'n verantwoordelikheid om in die behoeftes van verswakte persone te voldoen en daarom word sekere verwagtings en standaarde gestel. Blokkeerders wat verhoed dat die behoeftes bevredig word, behoort geïdentifiseer te word en toepaslike kennis oor persone, hulle gedragspatrone, hulle interaksie en funksionering binne 'n sisteem of situasie is belangrik.

Kennis oor die kognitiewe en emosionele ontwikkelingsvermoë en gedragpatrone bied insig in persone se funksionering binne hulle omgewing. Deur die invloed wat die sosiale omgewing, organisasies en instellings op die individu, familie en gemeenskappe het, te bepaal, kan probleme en on vervulde behoeftes geïdentifiseer word.

Kennis van basiese hulpverleningsteorieë en hulpbronne in die gemeenskap en intervensie-strategieë is noodsaaklik om die behoeftes en probleme van persone en organisasies aan te spreek. Verder is dit noodsaaklik om bekend te wees met die organisasie waarin gefunksioneer word se beleid, strukture en prosedures.

Professionele optrede word voortdurende verlang en kennis rakende etiek teenoor mede personeel en kliënte is belangrik. Die maatskaplike werker wat by indiensopleiding betrokke wil raak, benodig addisionele kennis rakende andragogie en die ontwikkeling, beplanning, implementering en die evaluering van indiensopleidingsprogramme.

(b) Vaardighede

Vaardighede is volgens Johnson (1995:56) die vermoë om sekere tegnieke, wat deur kennis verkry is, in bepaalde situasies te implementeer. Die vaardighede waaroor 'n maatskaplike werker behoort te beskik, is om professionele verhoudings by dienslewering aan individue, groepe en gemeenskappe op te bou en in stand te hou. Indiensopleiding geskied binne spanverband en die opbouing van 'n professionele verhouding is noodsaaklik om die kennis en vaardighede waaroor die maatskaplike

werker beskik om by opleiding betrokke te raak, bekend te stel.

Die maatskaplike werker moet in staat wees om primêre gedragsafwykings, probleme en blokkeerders wat behoeftebevrediging by individue en groepe benadeel, te herken en intervensie te beplan. Hulpbronne wat gebruik kan word om sekere behoeftes te bevredig, behoort geïdentifiseer te word. Maatskaplike en sosiale evaluering moet onderneem word om dienslewering te beplan en uit te voer. Professionele deelname by doelwitformulering en implementering van programme is noodsaaklik. Om by 'n behandelingsplan van 'n gegewe organisasie betrokke te raak, is inisiatief nodig om programme binne spesifieke standaarde te ontwikkel.

(c) Verantwoordelikeitsaanvaarding

Die verantwoordelikeite wat die maatskaplike werker neem, moet binne die werksaamhede, werksterrein en etiese kode van die maatskaplike werk professioneel wees. Deur professionele optrede en deur ander professies en persone in te lig oor die vaardighede en kennis waaroor beskik word, word die integriteit van die professioneel beskerm en bevorder.

Die maatskaplike werker in bejaardesorg moet binne spesifieke riglyne, take en doelwitte funksioneer en professionele metodes by intervensie toepas om verandering teweeg te bring ten einde die maatskaplike funksionering en lewenskwaliteit van die bejaarde te verbeter. Wetenskaplike metodes moet gebruik word om inligting te verkry en evaluering te doen en vertroulikheid behoort te alle tye gehandhaaf te word.

Die ontwikkeling van wedersydse begrip en koördinering tussen persone en groepe wat 'n bepaalde diens lewer, is belangrik om persone te motiveer om by konstruktiewe aksies betrokke te raak om verandering teweeg te bring. Dit is veral belangrik by dienslewering aan 'n kwesbare kliëntsisteem soos verswakte bejaardes om vertroue en wedersydse begrip tussen die bestuur, personeel en inwoners te ontwikkel en in stand te hou. Dit is ook belangrik dat kliënte ingelig word ten opsigte van hulle regte, voordele en dienste wat verskaf word.

Bepaalde verwagtings en eise word aan personeel gestel om die inwoners te versorg en personeel kan bepaalde probleme wat dienslewering benadeel, ervaar. Die maatskaplike werker het 'n verantwoordelikheid om waar probleme dienslewering beïnvloed, dit binne spanverband aan te spreek.

(d) Bepaling van sosiale belang en omstandighede

Tehuse poog om 'n koste-effektiewe diens te lewer en die maatskaplike werker behoort in staat te wees om dienslewering te evalueer en op bereikbare doelwitte te baseer. Dienslewering behoort op spesifieke behoeftes gerig te wees en kennis en begrip is nodig om die verwagtings wat die verskillende sisteme in die tehuis stel binne die doelwitte te formuleer. Hulpbronne wat tot voordeel van die sisteme gebruik kan word, moet geïdentifiseer word. Die optrede van die maatskaplike werker behoort pro-aktief te wees en potensiële foute en tekortkoming moet alvorens dit as probleme manifesteer, bepaal word.

(e) Vasstelling van die kliënt se kwesbaarheid

Bejaardes is 'n kwesbare kliëntsisteem en die maatskaplike werker behoort kennis wat beskikbaar is, te evalueer en dit wat van toepassing is, te implementeer. Kennis rakende die kliënt en die funksionering van sisteme in tehuise is noodsaaklik om programme en dienslewering wat minimale risiko's vir persone en groepe inhou, te implementeer. Faktore wat emosionele en fisiese risiko's vir kliëntsisteme inhou, moet geïdentifiseer word.

Aktiwiteite, werksverrigtinge en aksies in tehuise behoort voortdurend gemonitor en geëvalueer te word om vordering, ontwikkeling en behoeftebevrediging te bepaal. Kliënte moet oor aspekte wat hulle funksionering beïnvloed en wat met van intervensie beoog word, ingelig word. Deelnemende besluitneming en betrokkenheid van die kliëntsisteem is noodsaaklik om die rigting en doel van aksies te bepaal.

Om effektiewe diens te lewer, is dit belangrik dat die maatskaplike werker binne die raamwerk en aktiwiteite van die professie en die organisasie se doelwitte optree. Die

maatskaplike werkers moet dus oor toepaslike kennis en vaardighede beskik om sekere verantwoordelikhede binne die werksterrein te aanvaar om sodoende die maatskaplike funksionering van die kliëntsisteem te verbeter. 'n Professionele werkverhouding moet deur die toepassing van bepaalde kennis en vaardighede ontwikkel word.

Die maatskaplike werk professie is volgens McKendrick (1987:45) 'n toegepaste professie wat die maatskaplike werker in staat stel om te teoretiseer, te analiseer en individue en groepe te mobiliseer om bestaande dienste op te knap, effektiewe doelwitte neer te lê en nuwe dienste te bewerkstellig ten einde positiewe verandering teweeg te bring. Die maatskaplike werker kan dus uit die aard van sy opleiding en ervaring 'n belangrike rol by indiensopleiding vervul.

### **6.3 Die maatskaplike werker se betrokkenheid by indiensopleiding**

Die basiese kennis en vaardighede waaroor 'n maatskaplike werker beskik en die rolle wat in die praktyk vervul word, is in afdelings 6.2.1 en 6.2.2 uitgelig. Hierdie kennis en vaardighede stel die maatskaplike werker in staat om by opleiding betrokke te raak. Hoewel indiensopleiding binne die werksterrein van die maatskaplike werk professie is, hang maatskaplike werkers se betrokkeheid by opleiding van hulle eie ingesteldheid en belangstelling af.

Om by resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme betrokke te raak, vereis bepaalde vaardighede. Maatskaplike werkers moet dus bereid wees om hulle vaardighede verder te ontwikkel ten einde sekere rolle by indiensopleiding te vervul.

#### **6.3.1 Vaardighede wat by indiensopleiding benodig word**

'n Reeks basiese vaardighede is by indiensopleiding nodig. Persone wat by opleiding betrokke is, moet volgens Rothwell en Kazanas (1994:27) kennis dra van personeeladministrasie met betrekking tot arbeidsverhoudinge, die vergoedingsisteme in die organisasie, personeelontwikkeling wat plaasvind en die rolle wat personeellede in die personeelhiërargie vervul. Dit is noodsaaklik dat persone se bekwaamhede

geïdentifiseer word en daar bepaal word watter vaardighede nodig is om 'n werk te verrig. Begrip en kennis van die organisasie se werksaamhede, beleid, doelwitte en struktuur is belangrik om 'n professionele verhouding met persone en groepe op te bou.

Die maatskaplike werker moet oor intellektuele veelsydigheid beskik en inisiatief en kreatiewe en logiese denke aan die dag lê. Die persoon moet oor vaardighede beskik om take, verantwoordelikhede en bevoegdhede aan ander te deleger en oor te dra.

Die maatskaplike werker moet oor evalueringsvaardighede beskik. Die invloed en impak van omstandighede en verskynsels in die gemeenskap en organisasie op die kliëntsisteem moet bepaal word. Toepaslike inligting en literatuur behoort geïdentifiseer en versamel te word om 'n bronnelys op te stel wat in die werksituasie en tydens opleiding gebruik kan word. Kennis om data te versamel en te verwerk is belangrik om gevolgtrekkings en aanbevelings te maak. Kommunikasievaardighede en verslagskrywing is belangrik om inligting doeltreffend aan belanghebbendes oor te dra. Die maatskaplike werker moet in staat wees om verslae taalkundig korrek en verstaanbaar te skryf.

Navorsingsvaardighede soos om verskillende metodes te ontwikkel en te implementeer om data in te samel, te verwerk en te analiseer is noodsaaklik om verskynsels te identifiseer en doelwitte wat bereikbaar is, te formuleer. Kosteberekenings moet gedoen word om die koste verbonde aan opleidingsprogramme te bereken en kontrole oor die uitgawes te hou. Die koste van die program behoort in terme van die finansiële en die psigologiese voordele wat dit inhou en die bydrae wat dit tot doeltreffende dienslewering lewer, bereken te word.

Kennis omtrent ontwikkelingstegnieke en -metodes wat by opleiding en ontwikkeling van personeel gebruik kan word, is nodig. Begrip vir volwasse leermetodes en kennis van hoe leer by die volwassene plaasvind en watter faktore die leerproses kan beïnvloed, is belangrik. Kennis oor die gebruik van audio-visuele toerusting met die minste steurnisse, wat die aandag van persone kan aftrek, moet toegepas word. Beradingsvaardighede moet gebruik kan word om persone te help om probleme, behoeftes, waardes, houdings en doelwitte te identifiseer, te verstaan en te formuleer.

Die toepassing van kennis oor die gebruik van die groepproses en -dinamika stel persone in staat om take te bemeester en behoeftes te bevredig.

### **6.3.2 Die rolle wat by indiensopleiding vervul kan word**

Indiensopleiding is 'n proses wat uit verskillende fases, naamlik die beplanningsfase, implementeringsfase en evalueringsfase bestaan. In hoofstuk 5 is die verskillende fases en die take wat in die fases verrig behoort te word, bespreek. As gevolg van die verskillende fases en die vereistes wat gestel word, kan verskeie rolle by indiensopleiding vervul word.

Hoewel Laird (1978:15) vier basiese rolle wat persone by indiensopleiding kan vervul naamlik administrateur, konsultant, ontwerper van leeronderrigmetodes en opleier identifiseer, kan die maatskaplike werker die rol van veranderingsagent soos beskryf word deur Kettner et al. (1985:12,18) ook vervul. Die vyf basiese rolle omvat verskillende onderliggende rolle om sekere take en aksies uit te voer. Die rolle wat die maatskaplike werker by indiensopleiding kan vervul, word na aanleiding van die vyf basiese rolle verduidelik. Die maatskaplike werker se rol as veranderingsagent, administrateur, konsultant, ontwerper van leeronderrigmetodes en opleier word vervolgens bespreek.

#### **(a) Veranderingsagent**

Tehuis lewer 'n diens aan 'n kliëntsisteem wat weens verswaktheid, kwesbaar is. Ondersteuning en hulp moet voortdurend verleen word om die bejaardes se maatskaplike funksionering en hulle lewenskwaliteit in stand te hou en te verbeter. Indien daar nie aan die basiese behoeftes van verswakte bejaardes voldoen word nie is dit noodsaaklik om dienslewering te evalueer en stappe te neem om die blokkeerders te verminder. Daar word van die veranderingsagent verwag om die verandering te inisieer en persone te mobiliseer om verandering teweeg te bring ten einde die kwaliteit van dienslewering te verbeter en aspekte wat die kliëntsisteem se funksionering benadeel, aan te spreek (Kettner et al. 1985:12).



In die studie van Booth et al. (1990:127) het personeel verskillende menings oor wat doeltreffende diens behels, uitgespreek. 'n Meningsverskil oor hoe om sekere kriteria vir doeltreffende dienslewering binne die roetine van die tehuis toe te pas, het voorgekom. Onsekerhede oor die stappe wat gevolg kan word om die standaard van dienslewering binne tehuise te verhoog, is uitgespreek.

Die maatskaplike werker kan as veranderingsagent die proses van verandering begin deur die identifisering van blokkeerders en toestande wat doeltreffende dienslewering beïnvloed. Die verskillende sisteme in die organisasie en die behoeftes en die probleme wat voorkom, word bepaal (Kettner et al. 1985:40,81).

Die betrokkenes wat tot die probleme bydra en die behoefte om verandering teweeg te bring, word geïdentifiseer. Die intensiteit, ingewikkeldheid, dringendheid, die duur van die probleem asook die koste daaraan verbonde om verandering teweeg te bring, word bepaal. Die doel van verandering word geformuleer en die intervensiestrategie word beplan. Hulpbronne wat by die proses gebruik kan word, word geïdentifiseer.

Indiensopleiding is 'n metode wat gebruik kan word om verandering te inisieer en aan te bring om die kwaliteit van dienslewering te verbeter en behoeftes te bevredig. Dit maak voorsiening om deur deelnemende besluitneming die veranderingsproses te inisieer, te implementeer, te evalueer en die resultate te bepaal (Booth et al. 1990:117-131).

Die maatskaplike werker kan as veranderingsagent optree om indiensopleiding binne tehuise te bevorder. Deur die vaardighede as veranderingsagent te gebruik, kan blokkeerders wat resultaat-georiënteerde indiensopleiding benadeel, geïdentifiseer en uitgeskakel word.

(b) Administrateur

Daar word van die administrateur verwag om indiensopleidingsprogramme te beplan, te ontwikkel, te organiseer en te beheer. Die administrateur is self nie by die opleiding van personeel betrokke nie, maar is daarvoor verantwoordelik om toe te sien dat



opleiding binne die beleid en doelwitte van die organisasie beplan en uitgevoer word.

Opleiding word op behoeftes en probleme wat in die tehuis voorkom, gegrond. Een van die take as administrateur is om te bepaal watter behoeftes tydens opleiding aangespreek, watter personeel betrek gaan word en watter bydrae dit tot doeltreffende dienslewering sal lewer. Metodes om die standaard van werkverrigting te bepaal, word geïmplementeer. Die tekortkomings en probleme wat geïdentifiseer is, word as basislyn data by evaluering gebruik om die resultate van opleiding te bepaal.

Die administrateur is verder daarvoor verantwoordelik om geskikte persone, lokale, hulpmiddels en materiaal vir opleiding te vind. Daar moet dus op hoogte gebly word van nuwe teorieë en tegnologieë rakende opleiding, opleidingsmetodes, hulpmiddels en hulpbronne wat gebruik kan word. Die administrateur moet 'n begroting opstel en maatreëls tref om tydens opleiding binne die begroting te bly.

Die administrateur hou toesig oor die ontwikkeling, implementering en evaluering van opleidingsprogramme. Die administrateur moet dus oor sekere vaardighede beskik, soos om te kan beplan, te delegeer, persone te motiveer en te mobiliseer, en moet ook kennis dra van metodes van evaluering en toesighouding. Die administrateur is verder verantwoordelik om die data wat tydens opleiding ingesamel is, te verwerk en op skrif te stel om die inligting aan belanghebbendes oor te dra.

(c) Konsultant

Die konsultant tree as fasiliteerder en raadvouer op om persone te help om metodes te vind om probleme binne die werksituasie te identifiseer en om die probleme op te los. Die identifisering van werklike probleme is nie 'n maklike taak nie. Persone beskik oor verskillende menings en persepsies en ervaar probleme verskillend. Verskeie tegnieke en metodes kan gebruik word om die aard van probleme en verskynsels te bepaal. Daar word verder bepaal of die probleme en behoeftes by indiensopleiding aangespreek kan word.

Die maatskaplike werker as konsultant is in staat om diagnostiese vaardighede te

gebruik om werkverrigting van personeel te evalueer, te analiseer en gevolgtrekkings oor watter faktore werkverrigting beïnvloed, te formuleer. Aanbevelings word gedoen oor watter faktore en verskynsels by indiensopleiding aangespreek kan word.

(d) Ontwerper van leeronderrigmetodes

Die ontwerper van leeronderrigmetodes tree as adviseur op om persone, wat by opleiding betrokke is, in staat te stel om 'n omgewing en atmosfeer te skep waarin doeltreffende kommunikasie en leer kan plaasvind. Indiensopleiding kan vele fasette aanneem vanaf die ontwikkeling van interpersoonlike vaardighede, soos die ontwikkeling van probleemoplossingsvermoë, tot die ontwikkeling van fisiese vaardighede, soos om verswakke bejaardes te bad. Verskillende onderrigstegnieke en -metodes kan dus gebruik word.

Kennis rakende die leerproses by volwassenes en die voorkoms van leerblokkeerders is noodsaaklik om die mees geskikte onderrigmetodes vir opleiding te bepaal. Daar moet verder op hoogte gebly word van bestaande en nuwe opleidings- en onderrigmetodes, wat by opleiding gebruik kan word om as adviseur en ontwerper van leeronderrigmetodes op te tree.

Laird (1978:23-26) noem dat die ontwerper van leeronderrigmetodes onder andere die rol van advokaat en opvoeder moet vervul om sekere leermetodes onder belanghebbendes se aandag te bring ten einde resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme te implementeer.

(e) Opleier

As opleier tree die maatskaplike werker as veranderingsagent op wat daarop ingestel is om een of ander vorm van gedragsverandering teweeg te bring. Dit is volgens Mclagan (1978:8) nodig dat die opleier 'n atmosfeer skep waarin leer kan plaasvind ten einde verandering teweeg te bring. Inligting word op so 'n wyse oorgedra dat dit vir persone ontvanklik is en een of ander vorm van verandering teweegbring. Deelnemers word in staat gestel om die kennis en inligting te verwerk en daar word bepaal hoe dergelike

kennis in die werksituasie toegepas kan word.

Sekere vaardighede word vereis om as opleier op te tree en doeltreffende leer te bewerkstellig. Milkovich en Bourdreau (1988:535) sonder die volgende vaardighede uit, naamlik onderrig-, kommunikasie-, fasiliterings- en evalueringsvaardighede.

(i) Onderrigvaardighede

As opleier word daar gepoog om 'n boodskap doeltreffend oor te dra. Die toespraak of lesing word gestruktureer en voorsiening word vir die gebruik van hulpmiddels gemaak.

Die boodskap bestaan gewoonlik uit 'n inleiding, hoofinhoud en die slot. Die inleiding gee 'n oorsig van waaroor die boodskap gaan, die hoofinhoud bevat die inligting wat oorgedra wil word, en die slot bied 'n samevatting van wat reeds gesê is.

Die gebruik van hulpmiddels om inligting te beklemtoon en meer verstaanbaar oor te dra, is belangrik vir optimale oordrag van die boodskap. Voorsiening moet dus gemaak word om hulpmiddels soos swartborde, blaaiborde, video's, en oorhoofse projektors tydens die lesing of toespraak te gebruik. Voortdurende oogkontak met die deelnemers is belangrik om hulle aandag te behou.

(ii) Kommunikasievaardighede

Kommunikasie vorm 'n belangrike medium om 'n boodskap oor te dra en die doeltreffendheid van die boodskap hang van die kommunikasievermoë van die opleier af. Boodskappe kan verbaal of nie-verbaal oorgedra word. Fourie (1977:87-96) verwys na verskeie faktore wat die oordra van boodskappe tydens verbale en nie-verbale kommunikasie kan beïnvloed.

Verbale kommunikasie

Die boodskap moet duidelik en verstaanbaar oorgedra word. Die taal en kodes wat gebruik word, moet vir die ontvanger van die boodskap verstaanbaar wees. Faktore soos die opvoedingspeil, ouderdom en beroep beïnvloed die taal en

kodes wat by die oordra van 'n boodskap gebruik word (Fourie 1977:42-47).

Die boodskap behoort interessant en entoesiasies oorgedra te word om te verhoed dat die gehoor se aandag met tye dwaal. Stories, humor en interessante feite behoort deurlopend gebruik te word. Dit is verder belangrik om die tempo van spraak en die stemtoon te verander om eentonigheid te voorkom (Fourie 1977:81,94).

### Nie-verbale kommunikasie

Die liggaamshouding van 'n persoon dra 'n boodskap uit en Fourie (1977:88-90) noem dat gesigsuitdrukkings, voorkoms en die manier hoe daar gestaan en gepraat word, die mens se ingesteldheid en houding weerspieël. Mense neem liggaamshoudings waar en vorm opinies en houdings daaromtrent. Daar kan onder andere waargeneem word of persone gespanne is, gejaagd is of selfvertroue openbaar. Die liggaamshouding van die opleier kan dus die boodskap wat hy oordra, beïnvloed. Gebaretaal moet ook tot 'n minimum beperk word, aangesien dit hinderlik kan wees en die aandag van die gehoor mag aftrek.

### (iii) Fasiliteringsvaardighede

Die opleier is daarvoor verantwoordelik om leer by volwassenes te bewerkstellig en kennis rakende andragogie is belangrik om te bepaal watter faktore leer by volwassenes bevorder. Laird (1985:127) en Van Soest 1994:26) verwys na die volgende faktore wat 'n positiewe bydrae tot die leerproses lewer:

- Leer vind onder aangename omstandighede plaas en dit is belangrik dat die opleier sy fasiliteringsvaardighede gebruik om 'n atmosfeer en klimaat te skep wat vir volwassenes aangenaam is en hulle motiveer om by opleiding betrokke te raak.
- Deelnemers moet aangemoedig word om by die formulering van

opleidingsdoelwitte en die aksies om die doelwitte te bereik betrokke te wees.

- Deelnemers moet by die evalueringsproses betrokke wees ten einde die mate van ontwikkeling wat plaasgevind het, te bepaal en die faktore wat die leerproses benadeel het, te identifiseer.
- Deelnemers het hulp en leiding nodig om opleidingsdoelwitte te formuleer, optrede te beplan en opleidingssessies te evalueer. Dit is dus belangrik dat die opleier as fasiliteerder:
- Deelnemers motiveer en leiding bied om evaluerings te doen.
- Terugvoering en evaluering binne die raamwerk van doelwitbereiking doen en bepaal watter gedrag daartoe bygedra het.
- Deelnemers leiding gee om gevoelens in die ek-frase te omskryf. Gevoelens is moeilik om te verwoord en deur die ek-frase te gebruik, word gevoelens makliker verwoord. Verantwoordelikheid word verder geneem vir dit wat gesê word.
- 'n Klimaat skep waar positiewe en negatiewe ervaring en houdings binne die opleidingssessie uitgespreek kan word wat nie die atmosfeer en kohesie negatief beïnvloed nie.

Die opleier het sekere vaardighede en kennis nodig om bepaalde metodes en tegnieke te gebruik om leer by volwassenes te bewerkstellig en deelnemers te motiveer en te mobiliseer om die gedragsverandering en verwerfde kennis in die werksituasie toe te pas. Indiensopleiding poog dus om een of ander resultaat te verkry. Die resultate kan alleenlik bepaal word, indien voldoende evaluering tydens en na die opleiding plaasvind. Die opleier moet dus oor bepaalde evalueringsvaardighede beskik.

#### (iv) Evalueringsvaardighede

Evaluering stel die opleier in staat om die resultate van die opleidingsprogram te

bepaal. Die opleier moet in staat wees om evalueringsmetodes en -strategieë toe te pas om die program in sy geheel te evalueer. Dit is volgens Phillips (1987:280) noodsaaklik om die programinhoud, die aanbieding, die koste daaraan verbonde, die kennis en vaardighede wat deelnemers opgedoen het en die invloed daarvan op werkverrigting, te evalueer. Dit stel belanghebbendes in staat om die doeltreffendheid van die program en die bydrae wat dit tot doeltreffende dienslewering lewer, vas te stel.

By die berekening van die koste van die program is dit belangrik om in gedagte te hou dat sekere resultate wat verkry is, soos byvoorbeeld die aanleer van selfhandhawingstegnieke, nie altyd aan geldwaarde gekoppel kan word nie. Daar kan geen onmiddellike finansiële voordele waargeneem word nie, maar personeel word in staat gestel om kritiek beter te hanteer.

Evaluering bied 'n waardevolle bron van inligting wat die resultate wat verkry is, objektief oordra. Faktore wat die leerproses benadeel het, kan geïdentifiseer word. Maatreëls kan dus by toekomstige indiensopleidingsprogramme getref word om dergelike faktore uit te skakel.

Evaluering kan alleenlik sinvol wees indien die inligting verwerk, ge-analiseer word en aan belanghebbendes oorgedra word. Dit is die taak van die evalueerder om die data tydens en na opleiding in te samel, te verwerk, en gevolgtrekkings te maak. Die inligting word in die vorm van 'n verslag aan belanghebbendes oorgedra.

#### **6.4 Aspekte wat die maatskaplike werker by indiensopleiding kan aanspreek**

Indiensopleiding is primêr die verantwoordelikheid van die hoofde van die verskillende afdelings in tehuise, maar in afdelings 6.2 en 6.3 is aangetoon dat indiensopleiding binne die werksterrein van die maatskaplike werk professione is. Die maatskaplike werker beskik oor kennis en vaardighede om 'n belangrike rol by indiensopleiding te vervul.

Die maatskaplike werker verbonde aan 'n tehuis is dus binne spanverband by indiensopleiding betrokke. Dit is die maatskaplike werker, wat belangstel in indiensopleiding, se verantwoordelikheid om 'n professionele werkverhouding te

bewerkstellig en om spanlede in te lig ten opsigte van die kennis en vaardighede waaroor die maatskaplike werker beskik. Die rolle wat die maatskaplike werker as administrateur, konsultant, ontwerper van leeronderrigmetodes en opleier by indiensopleiding kan vervul, behoort aan spanlede oorgedra te word.

Die maatskaplike werker as administrateur beskik oor die vaardighede en kennis om verantwoordelikheid te aanvaar om opleiding oor die algemeen in tehuise te beheer, te koördineer en toe te sien dat groepe en sisteme gemobiliseer word om programme te beplan, te ontwikkel en te implementeer.

As konsultant tree die maatskaplike werker as raadgewer op om lede van die opleidingspan behulpsaam te wees om metodes wat werkverrigting te evalueer, te ontwikkel en te implementeer. Die inligting word ge-analiseer en die aspekte wat tydens opleiding aangespreek kan word, word geïdentifiseer. Verder word die stappe om resultaat-georiënteerde indiensopleiding te beplan, te ontwikkel en te implementeer, aan spanlede bekend gestel ten einde alle personeel in die personeelhiërargie by opleiding te betrek en gewenste resultate te verkry.

As ontwerper van leeronderrigmetodes stel die maatskaplike werker hulpbronne en metodes wat doeltreffende leer bewerkstellig aan persone, wat by opleiding betrokke is, bekend. Moontlike faktore wat leer benadeel word uitgewys. Verder word tehuise aangemoedig om een of ander vorm van beloning by opleiding, wat leer bevorder, te implementeer.

As opleier is dit belangrik dat die maatskaplike werker die knelpunte, verskynsels en probleme wat die maatskaplike funksionering van die bejaarde benadeel, aanspreek. Die programinhoud moet dus op geïdentifiseerde behoeftes en probleme gegrond word. In hoofstuk 2 en 3 is verskeie probleme en behoeftes wat bejaardes en personeel ervaar asook die tipe en aard van dienslewering om in die behoeftes van die inwoners te voorsien, bespreek. Die aspekte wat in die hoofstukke bespreek is, kan as uitgangspunt dien om opleidingsbehoefte te identifiseer. Die opleidingsbehoefte dien as basis om die inhoud van die programme wat die maatskaplike werker kan aanbied, te ontwikkel.



Na aanleiding van hoofstuk 2 en 3 kan die maatskaplike werker as opleier die volgende aspekte hanteer, naamlik:

- Personeel met die doelwitte en werksaamhede van die organisasie bekend stel.
- Selfhandhawingstegnieke by personeel ontwikkel om kritiek en moeilike werksituasies te kan hanteer.
- Begrip by personeel rakende die probleme en behoeftes wat die verswakte inwoners ervaar, ontwikkel.
- Kommunikasie vaardighede ontwikkel om personeel in staat te stel om sinvol met die verswakte bejaarde te kommunikeer.
- Die waarde en betrokkenheid van personeel by groepsorg- en terapeutiese programme toelig.
- Die doel, aard en tipe programme om die welstand van die bejaarde te bevorder, bespreek.
- Aspekte wat die menswaardigheid en die welstand van die bejaarde in die tehuis kan bevorder bespreek, soos byvoorbeeld om die regte van die bejaarde uit te lig.
- Personeel toerus om terminale siek bejaardes en hulle familie te ondersteun.
- Personeel toerus om begrip vir die rouproses waardeur bejaardes hulle verliese verwerk, te ontwikkel.
- Personeel toerus om vrywillige werkers by aktiwiteit te betrek.
- Personeel toelig ten opsigte van optrede om werkverrigting binne spanverband te bevorder en 'n professionele werkverhouding tot stand te bring.
- Familiebetrokkenheid by aktiwiteite van die tehuis en inwoners bewerkstellig.
- Personeel toerus om ondersteuning aan familie te bied wanneer die verswakte toestand van inwoners nie hanteer kan word nie.
- Die doel, toepassing en noodsaaklikheid van die gebruik van meetinstrumente en registers toelig ten einde werksaamhede statisties en wetenskaplik te bepaal en uiteen te sit.
- Motivering- en selfbeeldopbouingprogramme aanbied.
- Die rol van die maatskaplike werker, verbonde aan die tehuis, toelig.
- Personeel toelig om resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme te beplan, te ontwikkel en te implementeer.



Die maatskaplike werker kan dus verskeie aspekte as opleier hanteer om personeel in staat te stel om kennis en vaardighede te ontwikkel wat doeltreffende dienslewering tot voordeel van die bejaarde bevorder.

#### **6.5 Probleme wat die maatskaplike werker by die implementering van resultaat-georiënteerde indiensopleiding mag ervaar**

Die maatskaplike werker wat werklik by resultaat-georiënteerde indiensopleiding betrokke wil raak, mag weerstand en probleme ervaar. Gevestigde gedragspatrone, persepsies en houdings wat by persone voorkom kan daartoe bydra dat persone daartoe neig om die status quo, roetine en kontinuïteit te wil handhaaf (Kettner et al. 1985:216). Die volgende probleme mag voorkom:

- Die waarde van indiensopleiding en die bydrae wat dit tot doeltreffende dienslewering kan lewer, word nie besef nie;
- Gebrek aan ondersteuning, belangstelling en vaardighede by personeel om suksesvolle indiensopleiding te implementeer;
- Gebrek aan mannekrag, tyd en finansies om resultaat-georiënteerde indiensopleiding te loods;
- Weerstand by personeel kom voor, aangesien indiensopleiding een of ander vorm van verandering teweegbring en persone die status quo wil handhaaf;
- Onkunde rakende die rol wat die maatskaplike werker by indiensopleiding kan vervul, kan by personeel voorkom.

Voorbeelde van probleme wat mag voorkom, is genoem. Maatskaplike werkers kan moontlik ander probleme in die praktyk ervaar. Dit is die taak en verantwoordelikheid van die maatskaplike werkers om hulle kennis en vaardighede te gebruik om probleme te identifiseer en aan te spreek. Om weerstand te hanteer, is dit volgens Kettner et al. (1985:216-225) noodsaaklik om dit te erken en die probleem analities en sistematies te evalueer. Dit is noodsaaklik om die probleem objektief te benader om die weerstand wat mag voorkom, te verminder. Deur die voordele wat sekere veranderinge en aksies vir die kliëntsisteem kan inhou, oor te dra, kan die weerstand wat by groepe en

individue voorkom, verminder word. Die volgende stappe kan gevolg word om probleme wat binne spanverband voorkom, te identifiseer:

- Bepaal wat die tehuise se beleid ten opsigte van indiensopleiding is;
- Bepaal die mate van ondersteuning wat indiensopleiding by die bestuur en leierspan het;
- Stel vas wie in die personeelhiërargie vir die ontwikkeling en implementering van indiensopleiding verantwoordelik is;
- Bepaal hoe die rol, wat die maatskaplike werker by indiensopleiding kan vervul, deur ander personeel vertolk word;
- Bepaal die faktore wat die implementering van resultaat-geöriënteerde indiensopleiding benadeel;
- Bepaal die tekortkominge wat voorkom;
- Stel vas waarom die tekortkominge voorkom;
- Bepaal watter positiewe aspekte opleiding kan bevorder;
- Beplan optrede wat indiensopleiding kan bevorder.

By die identifisering van probleme is dit belangrik om te bepaal of dit op feite of oortuigings gegrond is, aangesien dit die benadering om die probleme op te los, beïnvloed. Volgens Phillips (1987:243-244) is feite inligting wat onbetwisbaar is en wat bewys kan word. Oortuigings is persepsies en houdings wat by persone voorkom en deur ondervinding, waardes en kennis gevorm word. Indien die probleme op feite gegrond is, byvoorbeeld dat opleiding as gevolg van 'n finansiële gebrek nie plaasvind nie, kan alternatiewe gevind word om gratis hulpbronne of bestaande personeel te betrek. Indien probleme op oortuigings gegrond is, is dit noodsaaklik om houdingsverandering diplomaties teweeg te bring deur byvoorbeeld addisionele inligting bekend te stel.

Dit is belangrik dat maatskaplike werkers 'n uitreikende rol vervul om 'n interdisiplinêre span binne tehuise te vorm om resultaat-geöriënteerde indiensopleiding te ontwikkel en te implementeer (Mandell en Schram 1985:101). Maatskaplike werkers moet hulle vaardighede gebruik om die besture en personeel van tehuise te motiveer en te mobiliseer om doeltreffende opleiding binne spanverband te operasionaliseer.

Spanwerk word bevorder indien goeie professionele verhoudings tot stand gebring word deur onder andere inligting te deel, samewerking te gee, die verskille tussen mense te respekteer, eerlik te wees, kennis en vaardighede te deel, konflik te kan hanteer, ondersteuning te bied, opbouend op te tree en persone aan hulpbronne wat gebruik kan word, bekend te stel.

Die ondersteuning van die bestuur en senior personeellede is noodsaaklik om indiensopleidingsprogramme te implementeer, maar die sukses van die program hang ook in 'n groot mate van die deelnemers se ondersteuning af. Indien deelnemers nie by die bepaling van opleidingsbehoefte betrek is nie en nie die doel van die opleiding verstaan nie, kan vrae soos waarom die keuse op hulle geval het, voorkom en weerstand kan teen die programme ontwikkel.

Uit die bespreking is dit duidelik dat die maatskaplike werker wat belangstel in en by indiensopleiding betrokke wil raak oor relevante kennis moet beskik om doeltreffende opleidingsprogramme binne spanverband te ontwikkel en te implementeer. Die maatskaplike werker moet kennis dra van die doelwitte van die organisasie en die rol en take van die personeellede in die personeelhiërargie. Dit is ook belangrik om oor selfkennis te beskik en persoonlike hoedanighede te herken wat tot die sukses van werkverrigtinge binne spanverband kan bydra.

## **6.6 Samevatting**

In die hoofstuk is aangetoon dat indiensopleiding binne die werksterrein van die maatskaplike werk professione is. Maatskaplike werkers kan uit die aard van hulle opleiding, kennis, vaardighede, ervaring en gebondenheid aan 'n etiese kode, belangrike rolle by indiensopleiding vervul. Vyf basiese rolle wat die maatskaplike werker by opleiding kan vervul, is geïdentifiseer en bespreek. Die maatskaplike werker kan by indiensopleiding rolle as veranderingsagent, administrateur, konsultant, ontwerper van leeronderrigmetodes en opleier vervul. Die vaardighede om die rolle te vervul en die take wat uitgevoer behoort te word, is uitgelig.

As veranderingsagent gebruik die maatskaplike werker indiensopleiding om persone te

mobiliseer om verandering wat kwaliteit diens tot gevolg het, te inisieer. Die maatskaplike werker, as administrateur, beheer en koördineer oor die algemeen indiensopleidingsprogramme. Groepe en sisteme binne die tehuis word gemobiliseer om programme te beplan, te ontwikkel en te mobiliseer. As konsultant tree die maatskaplike werker as raadgewer op om persone behulpsaam te wees om werkverrigting deur middel van bepaalde metodes te evalueer om knelpunte te identifiseer ten einde opleidingsbehoefte te bepaal. As ontwerper van leeronderrigmetodes stel die maatskaplike werker opleidingsmetodes en -tegnieke aan persone wat by opleidingsprogramme betrokke is, bekend.

As opleier tree die maatskaplike werker as veranderingsagent op wat een of ander vorm van gedragsverandering teweegbring. 'n Atmosfeer waar leer kan plaasvind, gevoelens en kennis gedeel kan word en metodes gevind word om dit wat aangeleer is in die werksituasie toe te pas, word geskep. Die aspekte wat die maatskaplike werker as opleier by opleiding kan hanteer, is uitgelig. Moontlike probleme wat die maatskaplike werker in die praktyk mag ervaar om resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme te implementeer, is bespreek.

Maatskaplike werkers is toegerus om by die vele fasette van indiensopleiding betrokke te raak en bepaalde verantwoordelikhede te aanvaar. Maatskaplike werkers beskik oor bepaalde vaardighede en kennis om 'n belangrike rol by die beplanning, ontwikkeling en implementering van resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme te vervul.

## **HOOFSTUK 7      **DIE STAND VAN INDIENSOPLEIDING BY TEHUISE****

### **7.1      Inleiding**

Hierdie hoofstuk bied 'n uiteensetting van die empiriese ondersoek. Die besonderhede van die onderzoekgroep asook die omvang van indiensopleiding by tehuise word beskryf. Die erkenning en toepassing van resultaat-georiënteerde indiensopleiding en die mate waartoe alle personeel betrek word, word bepaal. Die betrokkenheid van maatskaplike werkers by die ontwikkeling, toepassing en evaluering van die indiensopleidingsprogramme, word omskryf.

### **7.2      Profiel van respondente**

In die studie is tehuise van twee beherende welsynsinstansies en verskeie tehuise van privaat organisasies en tehuise in privaat besit, betrek. Die welsynsinstansies wat by die studie betrokke was, is die Sinodale Kommissie vir Diens van Barmhartigheid van die Nederduitse Gereformeerde Kerk (SKDB) en die Cape Peninsula Organisation for the Aged (CPOA). Die Afrikaanse Christelike Vrouevereniging (ACVV) het van die studie onttrek. Die naamlys van die tehuise wat die vraelys voltooi het, verskyn in Bylaag A.

Die vraelys is aan 115 tehuise vir bejaardes in die Wes-Kaap gepos. Die vraelys is deur 40 tehuise voltooi. In die studie is een Kategorie A, 12 Kategorie B en 19 Kategorie C tehuise betrek. Daar was sewe tehuise wat nie die kategorie van die tehuis aangedui het nie en een wat aangetoon het dat dit 'n wooneenheid is. Dit was hoofsaaklik privaat tehuise wat nie die kategorie-indeling ingevul het nie. Die kategorie-indeling het intussen in 1996 verander en tehuise word tans nie meer in kategorieë, wat die aantal verswakte bejaardes aandui, verdeel nie.

Die tehuise van die beherende instansies en die privaat tehuise wat by die studie betrek is, is ooreenstemmend as instansies X, Y en Z verdeel. Tabel 2 bied 'n uiteensetting van die aantal tehuise wat betrek is en die aantal vraelyste wat ontvang is.

**Tabel 2: Profiel van tehuise**

Organisasies	Vraelys uitgestuur	Ontvang (N)	Ontvang (%)	Loodsstudie	Stel nie belang	Totaal
Instansies X	25	15	13,07			15
Instansies Z	16	5	4,34		3	8
Instansies Y	74	20	17,39	2	5	27
<b>Totaal</b>	<b>115</b>	<b>40</b>	<b>34,80</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>50</b>

Volgens tabel 2 is 50 (43,5%) vraelyste ontvang, waarvan agt (7%) respondente die vraelys onvoltooid teruggestuur het. Die aantal tehuise wat die vraelys voltooi het, was 42 (36,5%). Die 42 tehuise sluit die twee tehuise wat by die loodsstudie betrek is, in. Die inligting van die twee vraelyste wat met die loodsstudie verkry is, is nie by die verwerking van die inligting gebruik nie. Die vraelyste van 40 (34,8%) tehuise wat die vraelys voltooi het is gebruik om die inligting te verwerk. Die aantal tehuise, wat onder Instansies X funksioneer wat vraelyste voltooi het, was 15 (13,07%). Daar is vyf (4,34%) vraelyste van Instansies Z ontvang. Onder Instansies Y het 20 (17,39%) respondente vraelyste voltooi.

Die studie het nie maatskaplike werkers betrek nie, maar die hoofde van tehuise, in samewerking met die suster in bevel van die afdeling vir verswakke bejaardes, is versoek om die vraelys te voltooi. Die vraelys is deur 14 hoofde, 21 susters in bevel van die afdeling vir verswaktes en vyf ander personeellede ingevul. Die beroepe van die hoofde was onder andere 'n huishoudkundige, maatskaplike werkers, finansiële bestuurders en verpleegkundiges. Die ander personeellede wat die vraelys voltooi het, was sekretaresses, 'n rekenmeester en 'n persoon wat 'n sertifikaat vir inrigtingversorging het. Slegs twee respondente het nie hulle kwalifikasies gemeld nie.

Van die respondente het aangedui dat die inkorting van staatsubsidies die betrokkenheid van maatskaplike werkers by dienslewering in tehuise verminder. Die persepsie kom voor, dat namate tehuise meer verswakte persone inneem, die dienste van arbeidsterapeute en fisioterapeute meer in aanvraag is. Die aantal maatskaplike werkers wat by tehuise betrokke is, is 16 in vergelyking met agt arbeidsterapeute en nege fisioterapeute. Dit is veral privaat tehuise wat van die dienste van 'n maatskaplike werker gebruik maak. Respondente het aangetoon dat die dienste van

arbeidsterapeute en fisioterapeute op aanvraag, asook op 'n private basis beskikbaar is.

Verskillende programme soos voorkomende, ondersteunende, beskermende en rehabiliterende programme wat deur Long (1972:22-27) en Johnson en Schwartz (1994:289) beskryf word, word deur tehuise aangebied. Personeel word hoofsaaklik by verskillende programme in tehuise betrek, terwyl vrywillige werkers, kerkgroepe, skoliere en liefdadigheidsinstansies in 'n mindere mate betrek word.

### **7.3 Die beplanning en organisering van indiensopleiding**

Daar is aangetoon dat die beplanning en organisering van indiensopleiding die verantwoordelikheid van die bestuur, die hoof en die suster in bevel van die afdeling vir verswaktes is. By die item naamlik, "wie is verantwoordelik vir indiensopleiding", het vier respondente aangedui dat 'n komitee vir opleiding oor die algemeen altyd, en soms by die beplanning en organisering van opleidingsprogramme betrokke is. Daar kan egter aangeneem word dat geen tehuise oor 'n komitee vir opleiding, volgens Mandell en Schram (1985:101) 'n noodsaaklikheid, beskik nie. In 'n ander item naamlik, "wie was by die beplanning van indiensopleiding by die verskillende vlakke in die personeelhiërargie betrokke", het respondente aangetoon dat geen komitee betrokke was nie.

Respondente het aangetoon dat die bestuur hoofsaaklik by die opleiding van hoofde, administratiewe, instandhoudings- en spysenieringspersoneel betrokke is. Die hoofde van tehuise is verantwoordelik vir opleidingsprogramme vir huishoudelike, spysenierings- en instandhoudingspersoneel betrokke en is in 'n mindere mate by indiensopleiding van verpleegpersoneel betrokke. Die suster in bevel van die afdeling vir verswaktes is grootliks by indiensopleidingsprogramme van verpleegpersoneel en minder by huishoudelike, spysenierings- en instandhoudingspersoneel betrokke.

Maatskaplike werkers is slegs by sewe (17,5%) tehuise by die beplanning en organisering van indiensopleiding betrek en derglike programme was op opleiding vir hoofde en ander maatskaplike werkers gerig. Tehuise wat nie van privaatinstansies vir



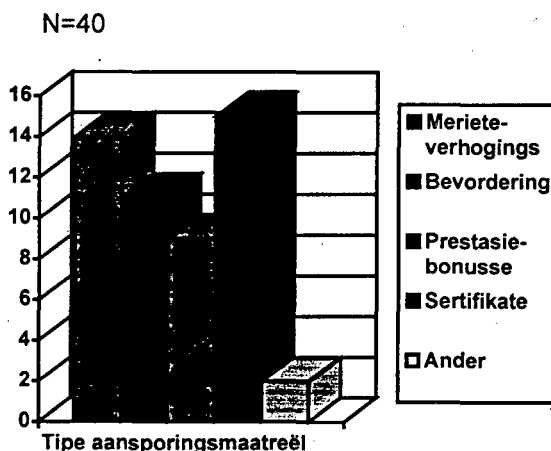
spyseniering gebruik maak nie, betrek die kombuishoof by opleidingsprogramme vir die spysenieringspersoneel.

Ander instansies wat by die beplanning en organisering van opleidingsprogramme betrek is, is onder andere staatsdepartemente, vrywillige werkers en spysenieringsmaatskappye. Tehuise wat onder 'n oorkoepelende organisasie funksioneer, ontvang riglyne en ondersteuning van hulle hoofkantoor rakende indiensopleidingsprogramme.

Daar is koste aan indiensopleiding verbonde soos 20 (50%) van die tehuise aangedui het, maar min tehuise begroot vir indiensopleiding. Die aantal tehuise wat afsonderlik vir indiensopleidingsprogramme begroot, is 14 (35%) in vergelyking met 19 (47,5%) van die tehuise wat nie afsonderlik vir die programme begroot nie. Die tehuise wat soms vir opleidingsprogramme begroot, is drie (7,5%). Die persepsie kom voor dat indien opleidingsprogramme intern gereël word, die onkoste daaraan verbonde minimaal is, aangesien bestaande personeel die funksie vervul. Indiensopleiding vereis nie net mannekrag nie, maar ontwikkelings-, operasionele en evalueringskoste behoort bereken te word (Phillips 1987:113-114 en Laird 1985:233-238).

Beloningsisteme is belangrik om personeel te motiveer om indiensopleidingsprogramme by te woon. Figuur 1 bied 'n uiteensetting van die tipe eksterne beloningsisteme wat deur tehuise geïmplementeer word.

Figuur 1: Aansporingsmaatreëls by indiensopleidingsprogramme





Figuur 1 toon aan dat 15 (37,5%) tehuise van sertifikate gebruik maak. Die aantal tehuise wat merieteverhogings implementeer, is 14 (35%). Die twee (5%) tehuise wat aangedui het ander eksterne beloningsisteme word gebruik, het genoem dat diensstate personeel verplig om indiensopleiding by te woon. Die tehuise wat nie van eksterne beloning gebruik maak nie, is van mening dat personeel opleiding bywoon, aangesien dit verpligtend is, binne werksure plaasvind en in sommige gevalle betaal die tehuis die reiskostes en registrasiegelde.

Die meeste respondente aanvaar dat interne beloning soos beskryf deur Weinbach (1994:182-196) personeel motiveer om opleidingsprogramme by te woon. Ander redes wat aangevoer word waarom eksterne belonings nie gebruik word nie, is dat 'n beheerraad nie merieteverhogings en sertifikate wil implementeer nie, ten spyte van versoeke. 'n Mening dat personeel byvoorbeeld nie van sertifikate hou nie, is uitgespreek.

Opleidingsbehoefte word hoofsaaklik op grond van probleme wat voorkom en volgens senior personeel se oordeel en beplanning bepaal. Die aantal tehuise wat meetinstrumente gebruik om kwaliteit diens te evalueer ten einde opleidingsbehoefte wetenskaplik te bepaal, is 27 (67,5%). Nel (1986:15-17) noem 'n belangrike kriterium vir suksesvolle indiensopleiding is dat indiensopleiding op 'n behoeftebepaling gegrond moet wees. Slegs nege (22,5%) van die tehuise het aangedui dat indiensopleiding na aanleiding van behoeftes wat personeel uitspreek, bepaal word. Riglyne en voorstelle rakende indiensopleiding van staatsdepartemente en hoofkantore waaronder sommige tehuise funksioneer, word gereeld as uitgangspunt by die beplanning en ontwikkeling van opleidingsprogramme gebruik.

#### **7.4 Die betrokkenheid van personeel by opleiding**

Die indiensopleiding wat verskillende personeellede ontvang het, word in Tabel 3 uiteengesit.

**Tabel 3: Die personeel wat in 1994 indiensopleiding ontvang het.**

N=40

Personeel	Getal				Totaal
	Gereeld	Soms	Nee	Geen antwoord	
Hoof	18	12	10	1	40
Suster in bevel	20	15	5	1	40
Maatskaplike werker	2	2	36	1	40
Gekwalifiseerde verpleegsters	15	16	9	1	40
Verpleegassistent en -hulpe	9	14	17	1	40
Huishoudelike personeel	4	14	22	1	40
Spysenieringspersoneel	5	13	22	1	40
Administratiewe personeel	3	17	20	1	40
Bestuurslede	3	21	16	1	40
Instandhoudingspersoneel	2	8	30	1	40
Ander (spesifiseer)	0	0	39	1	40

Volgens Tabel 3 word nie alle personeel in die personeelstruktuur by indiensopleiding betrek nie, alhoewel betrokkenheid volgens Rowbottom en Bills in Ainsworth (1980:284) noodsaaklik is. Dit is hoofsaaklik hoofde van tehuse en verpleegpersoneel wat opleiding ontvang het. Huishoudelike, administratiewe en spysenieringspersoneel en ander personeel is in 'n mindere mate betrek. Slegs vier van die 16 tehuse wat maatskaplike werkers in diens het, het aangetoon dat hulle opleiding ontvang het. Dit is bevestig deurdat 16 (41%) tehuse aangetoon het dat hulle nie oor 'n uitgewerkte indiensopleidingsprogram vir alle personeel beskik nie.

In die studie is respondente versoek om 'n uitgewerkte indiensopleidingsprogram aan die voltooiende vraelys te heg. Van die 21 (58%) respondente wat aangedui het dat hulle oor 'n uitgewerkte indiensopleidingsprogram beskik, het drie (7,1%) 'n skriftelike opleidingsprogram aan die vraelys geheg. Slegs een tehuis, waar die hoof 'n maatskaplike werker is, het oor 'n indiensopleidingsprogram vir alle personeel beskik. Indiensopleiding geniet 'n hoë prioriteit by die tehuis en daar is aangetoon dat kwaliteit diens alleenlik gehandhaaf kan word indien alle personeel opleiding ontvang.

Die redes wat aangevoer is waarom 'n uitgewerkte indiensopleidingsprogram vir alle personeel nie beskikbaar is nie, is soos volg deur respondente aangedui:

- Opleiding word aan personeel op verskillende vlakke gegee soos die behoefte voorkom.

- Opleiding word op aanvraag aangebied.
- Opleiding word aangebied soos probleme geïdentifiseer word.
- 'n Tekort aan senior personeel om opleiding aan te bied, word ervaar.
- Finansies is 'n probleem.
- 'n Gebrek aan voldoende personeel word ervaar.
- Senior personeel het nie tyd om opleiding te doen nie.
- Daar word hoofsaaklik op opleiding vir verpleegpersoneel, veral verpleeghulpe, gekonsentreer.
- Eksterne instansies en organisasies word vir opleiding gebruik.
- Die bestuur het hulp nodig met die opstel van indiensopleidingsprogramme, veral vir personeel wat nie by verpleging betrokke is nie.
- Ongeletterdheid moet by die opleiding van alle personeel in aanmerking geneem word.
- Opleiding vind plaas na gelang tyd daarvoor ingeruim kan word.

### **7.5 Die aard van indiensopleidingsprogramme**

Verskillende hulpbronne kan by indiensopleiding betrek word en tabelle 4 en 5 bied 'n uiteensetting van die aard van opleiding wat senior en ander personeel ontvang het.

**Tabel 4: Die aard van indiensopleiding van senior personeel.**

N=40

Aard van opleiding	Getal tehuise				
	Bestuurs- lede N (%)	Hoof N (%)	Maatskap- like werker N (%)	Susters N (%)	Ander N (%)
Seminare deur staats- departemente aangebied	17 (42,5%)	30 (75%)	4 (10%)	35 (87,5%)	1 (2,5%)
Kursusse van instansies soos hospitale, klinieke	0	3 (7,5%)	1 (2,5%)	21 (52,5%)	0
Kursusse van verenigings	2 (5%)	4 (10%)	1 (2,5%)	12 (30%)	0
Kursusse deur tehuis self aangebied	1 (2,5%)	3 (7,5%)	2 (5%)	17 (42,5%)	0
Kursusse van ander welsynsinstanties.	1 (2,5%)	7 (17,5%)	2 (5%)	16 (40%)	1 (2,5%)
Kursusse deur privaat instansies of persone.	1 (2,5%)	5 (12,5%)	1 (2,5%)	5 (12,5%)	0
Ander	1 (2,5%)	3 (7,5%)	3 (7,5%)	4 (10%)	0

\*Respondente kon meer as een antwoord gee.

Die aard van indiensopleiding wat senior personeel ontvang het, was hoofsaaklik kursusse wat staatsdepartemente aangebied het. Daar is aangedui dat 30 (75%) hoofde kursusse by staatsdepartemente bygewoon het in vergelyking met sewe (17,5%) wat kursusse van ander welsynsinstanties en drie (7,5%) wat kursusse van die tehuis self bygewoon het. Dieselfde tendens kom by geregisteerde verpleegkundiges voor deurdat 35 (87,5%) tehuise se susters kursusse by staatsdepartemente bygewoon het in vergelyking met 16 (40%) wat kursusse van ander welsynsinstanties en 17 (42,5%) wat kursusse van die tehuis self bygewoon het.

Die ander personeel soos verpleegpersoneel, uitgesonder gekwalifiseerde verpleegkundiges asook spysenierings -, administratiewe en instandhoudingspersoneel word meer by kursusse wat die tehuis aanbied, betrek. Tabel 5 bied 'n uiteensetting van die kursusse wat ander personeel bygewoon het.

**Tabel 5: Die aard van opleiding wat ander personeel ontvang.**

N=40

Aard van kursusse	Getal tehuise				
	Verpleeg- personeel N (%)	Huishou- delike personeel N (%)	Spyse- nierings- personeel N (%)	Adminis- tratiewe personeel N (%)	Instand- houdings- personeel N (%)
Seminare deur Staats- departemente aangebied	25 (62,5%)	5 (12,5%)	11 (27%)	8 (20%)	1 (2,5%)
Kursusse van instansies soos hospitale, klinieke	15 (37,5%)	0	2 (5%)	0	0
Kursusse van verenigings	4 (10%)	1 (2,5%)	0	1 (2,5%)	1 (2,5%)
Kursusse deur tehuis aangebied	27 (67,5%)	18 (45%)	14 (35%)	10 (25%)	11 (27,5%)
Kursusse van ander welsyns- instansies	5 (12,5%)	1 (2,5%)	0	2 (5%)	0
Kursusse deur privaat instansies of persone	6 (15%)	6 (15%)	8 (20%)	6 (15%)	3 (7,5%)
Ander	5 (12,5%)	6 (15%)	5 (12,5%)	2 (5%)	2 (5%)

\*Respondente kon meer as een antwoord gee.

Volgens Tabel 5 is die teikengroep vir indiensopleiding hoofsaaklik huishoudelike en verpleegpersoneel. Spysenierings-, Administratiewe en Instandhoudingspersoneel ontvang minder indiensopleiding. Daar is aangetoon dat indiensopleiding by tehuise en seminare wat deur staatsdepartement aangebied word, 'n belangrike rol by personeelontwikkeling vervul. Onder die item, "ander kursusse", het respondente rekenaaropleiding, kursusse van hoofkantore en kursusse wat op insidente gebaseer is, uitgesonder.

Onder die afdeling "algemene kommentaar" hou respondente staatsdepartemente verantwoordelik vir die ontwikkeling en implementering van indiensopleidingsprogramme, aangesien daar sekere standaarde gestel word en die inkorting van subsidies tehuise noodsaak om met minder personeel te funksioneer. Daar word op staatsdepartemente en oorkoepelende instansies waaronder sekere tehuise funksioneer gesteun vir die ontwikkeling en aanbieding van indiensopleidingsprogramme.

Privaat tehuise het nie die ondersteuning van 'n oorkoepelende instansies nie en dra nie altyd kennis van programme wat aangebied word of kundige persone wat betrek kan word nie. Tehuise op die platteland is geïsoleerd en as gevolg van afstande kan

kursusse, wat hoofsaaklik in stede plaasvind, nie bygewoon word nie. 'n Gebrek aan mannekrag, kundige persone en hulpbronne is van die redes waarom indiensopleiding nie plaasvind nie. Johnson en Schwartz (1994:331) noem dat 'n gebrek aan hulpbronne op die platteland dienslewering kan beïnvloed, maar daar is kundige en professionele persone soos dokters, maatskaplike werkers en verpleegkundiges in die gemeenskap wat betrek kan word.

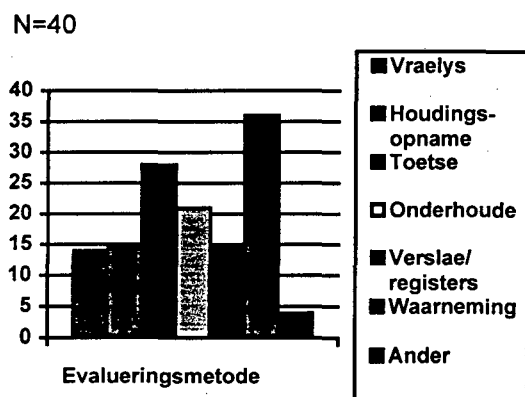
Dit is volgens Phillips (1987:58) nie altyd nodig dat instansies nuwe indiensopleidingsprogramme gebruik nie. Daar is voordele daaraan verbonde om bestaande programme te gebruik, aangesien die resultate voorspelbaar is. Sommige tehuise gebruik indiensopleidingsprogramme wat reeds voorheen geïmplementeer is. Die mate waartoe die opleidingsprogramme suksesvol is, kan nie bepaal word nie, aangesien die gebruik van evalueringsmetodes gebrekkig is.

## 7.6 Die toepassing van evalueringsmetodes

Die gebruik van meetinstrumente om kwaliteit diens te evalueer, is beperk. Die bepaling van opleidingsbehoefte berus hoofsaaklik op die oordeel van senior personeel. Opleiding vind op 'n ad hoc basis plaas nagelang probleme voorkom.

Phillips (1987:86) beskryf verskillende evalueringsmetodes wat by indiensopleidingsprogramme gebruik kan word. Figuur 2 bied 'n uiteensetting van die tipe evalueringsmetodes wat tehuise geïmplementeer het.

Figuur 2: Tipe evalueringsmetodes wat by indiensopleiding gebruik word



Die evalueringsmetodes wat respondente hoofsaaklik by indiensopleiding gebruik, is doelgerigte waarneming en mondelingse of skriftelike toetse. Die tehuise wat aangedui het dat doelgerigte waarneming gebruik word, is 36 (90%). Die aantal tehuise wat toetse implementeer, is 28 (70%). Die aantal tehuise wat hierdie evalueringsmetodes gebruik kan minder wees, aangesien doelgerigte waarneming volgens Phillips (1987:86) 'n metode is om aspekte in die werksituasie waar te neem deur die gebruikmaking van byvoorbeeld kontrolelyste, video-opnames en verslagskrywing.

Die tehuise wat aangedui het dat kontrolelyste gebruik word om werksverrigting te evalueer, is 27 (67,5%). Die aantal respondente wat aangetoon het dat resultate van opleiding in verslae omskryf word, is 25 (62,5%). By 'n ander item in die vraelys het slegs 15 (37,5%) respondente aangetoon dat indiensopleidingsprogramme deur middel van verslae geëvalueer word. Daar kan dus afgelei word dat slegs 15 (37,5%) tehuise die resultate wat by opleiding verkry word, bepaal en aan belanghebbendes oordra, 'n noodsaaklikheid volgens Phillips (1985:62, 262).

Evalueringsmetodes soos vraelyste, onderhoude, houdingskale en mondelinge terugvoering word minder by indiensopleiding geïmplementeer. 'n Rede wat aangevoer is waarom evalueringsmetodes nie gebruik word nie, is dat evaluering die verantwoordelikheid van hulle hoofkantoor is.

## **7.7 Die implementering van indiensopleiding**

Sekere hulpmiddels wat volgens Phillips en Davies (1980:296-297) en Laird (1985:133-165,224) doeltreffende leer bewerkstellig, word gebruik. Die tipe hulpmiddels wat hoofsaaklik deur die meeste tehuise by indiensopleiding gebruik word, isemonstrasies, notas en videomasjiene. Skryfborde, oorhoofse projektors en blaaiborde word minder gebruik. Tabel 6 bied 'n uiteensetting van die tipe hulpmiddels wat gebruik word.

**Tabel 6: Tipe hulpmiddels wat by indiensopleiding gebruik word**

N=40

Tipe hulpmiddel	Aantal tehuise	
	N	%
Oorhoofse projektor	13	32,5
Videomasjien	24	60
Blaaibord	12	30
Skryfbord	18	45
Notas	36	90
Demonstrasies	39	97,5
Ander	2	5

\*Respondente kon meer as een antwoord gee.

'n Gebrek aan finansies is die rede waarom sekere hulpmiddels soos oorhoofse projektors nie gehuur of gekoop kan word nie. Rollespel is die ander hulpmiddel wat twee (5%) tehuise aangedui het, ook gebruik word.

Indiensopleiding word deur verskillende faktore soos beskryf in afdelings 4.4(g), 4.5(d) en 5.3.3 beïnvloed. Die grootste probleem wat uitgesonder is, is die ongereelde en verskillende werksure van personeel soos wat 39 (97,5%) respondente aangetoon het. Dit veroorsaak dat nie alle personeel by opleiding betrek kan word nie. Ander faktore wat 'n invloed het, is 'n gebrek aan finansies, lokale, hulpmiddels en belangstelling van personeel. 'n Gebrek aan voldoende personeel en hulpbronne om opleiding te beplan en uit te voer, word ervaar. Kursusse word gewoonlik in stede aangebied en tehuise op die platteland kan as gevolg van lang afstande nie kursusse bywoon nie.

Slegs een respondent het aangetoon dat geen probleme by indiensopleiding ervaar word nie. Hierdie privaat instansie het 'n verhouding van 25 personeellede tot 33 inwoners. Die rede waarom geen probleme ervaar word nie, is dat die tehuis met voldoende personeel funksioneer en gereeld indiensopleiding aan personeel bied.



## **7.8 Die rol van die maatskaplike werker by indiensopleiding**

Maatskaplike werkers word min by die beplanning en implementering van indiensopleidingsprogramme by tehuise betrek. Die redes waarom 32 (83%) tehuise nie maatskaplike werkers betrek nie, is soos volg deur respondente aangedui:

- Tehuise beskik nie oor die dienste van maatskaplike werkers nie.
- Maatskaplike werkers is nie beskikbaar nie.
- Indiensopleiding geniet min aandag.
- Die respondent voel sy het 11 jaar ondervinding as verpleegkundige in tersiêre onderrig en het nie die dienste van die maatskaplike werkers by opleiding nodig nie.
- 'n Respondent is van mening dat staatsdepartemente die dienste van maatskaplike werkers by tehuise vir bejaardes nie nodig ag nie.
- Maatskaplike werkers se dienste is op die individuele inwoners gerig.

Van die respondente is 29 (76,3%) van mening dat die maatskaplike werker insette by opleiding kan lewer en binne spanverband betrek behoort te word. Die redes wat nege (23,7%) van die respondente aangevoer het waarom maatskaplike werkers nie betrek word nie, is onder andere dat dit nie binne die werksterrein van die maatskaplike werker is nie. Die mening kom voor dat die maatskaplike werker beter insette by rehabiliterings- en ondersteuningsprogramme kan lewer. Onsekerhede oor die maatskaplike werker se vaardighede en watter aspekte by opleiding hanteer kan word, kom voor.

Die meerderheid respondente het aangetoon dat die maatskaplike werker binne spanverband by opleiding betrek behoort te word. Die rol wat respondente meen die maatskaplike werkers kan vervul, word in Tabel 7 uiteengesit.

**Tabel 7: Die rol van maatskaplike werkers by indiensopleiding.**

N=40

Die rol van die maatskaplike werker	Aantal tehuise			
	Ja	Soms	Nee	Nie geantwoord
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Die maatskaplike werker kan opleiding aan sekere personeel aanbied.	26 (65%)	0	4 (10%)	10 (25%)
Die maatskaplike werker kan betrek word om opleiding aan alle personeel aan te bied.	16 (40%)	0	23 (57,5%)	1 (2,5%)
Die maatskaplike werker kan saam met senior personeel betrek word om indiensopleidings-programme te beplan en te ontwikkel.	29 (72,5%)	0	4 (10%)	7 (17,5%)
Die maatskaplike werker kan as raadgewer gebruik word om metodes voor te stel waarvolgens opleidingsbehoefte bepaal kan word.	29 (72,5%)	0	3 (7,5%)	8 (20%)
Die maatskaplike werker kan benut word om metodes te ontwikkel wat effektiewe leer tot gevolg sal hê.	23 (57,5%)	0	3 (7,5%)	14 (35%)
Die maatskaplike werker behoort vir die koördinerings en uitvoering van alle indiensopleidingsprogramme verantwoordelik te wees.	21 (52,5%)	0	14 (35%)	5 (12,5%)
Ander	0	0	0	40 (100%)

\*Respondente kon ja of nee by meer as een item antwoord.

Die meerderheid respondente het aangetoon dat die maatskaplike werker rolle as raadgewer, opleier, koördineerder en beplanner, soos wat Laird (1978:15) beskryf, kan vervul. As raadgewer kan die maatskaplike werker metodes voorstel hoe om opleidingsbehoefte te bepaal en effektiewe leer te bewerkstellig. Respondente is van mening dat die maatskaplike werker as opleier meer opleiding aan sekere personeel as aan alle personeel kan bied. Die mening van 21 (52%) respondente is dat maatskaplike werkers alle indiensopleidingsprogramme kan koördineer. Daar is egter 14 (40%) respondente wat daarteen is. Redes wat aangevoer is, is onder andere dat dit nie binne die werksterrein van die maatskaplike werker is nie en dat verpleegpersoneel dit nie sal toelaat nie.

## 7.9 Algemene kommentaar

Die vraelys het voorsiening vir kommentaar met betrekking tot indiensopleiding van

personeel in tehuise gemaak en die inligting is gekategoriseer en word onder die volgende afdelings bespreek.

### **Die waarde van indiensopleiding**

Die waarde van indiensopleidingsprogramme word deur respondente erken soos wat William et al. (1989:246) en Du Rand (1992:127) aandui. Opleiding word as 'n medium beskou om personeel te motiveer om hulle self te ontwikkel, om kwaliteit diens te lewer en om hulle produktiwiteit te verbeter. Indiensopleiding bied die geleentheid aan personeel, wat geruime tyd reeds aan inrigtings verbonde is om hulle geheue te verfris en nuwe metodes en tegnieke aan te leer om effektiewe diens te lewer. Respondente het genoem dat indiensopleiding risiko's, griewe en probleme verminder. Personeel wat nie gereeld gestimuleer word nie, verloor belangstelling in hulle werk en is ongemotiveerd. 'n Respondent het verder aangetoon dat indiensopleiding op die praktyk en op effektiewe tydsbesparende werkverrigtinge toegespits behoort te word.

### **Faktore wat indiensopleiding beïnvloed**

Van die respondente is van mening dat indiensopleiding plaasvind na gelang probleme tydens werkverrigting voorkom en beskik nie oor 'n gestruktureerde opleidingsprogram nie. Min personeel, 'n tekort aan finansies, 'n groot werkslading, ongemotiveerde personeel, min belangstelling en die gebrek aan aflos personeel is van die redes waarom indiensopleiding nie gereeld plaasvind nie. Respondente het aangedui dat die inkorting van die staatsubsidie, wat 'n vermindering van personeel tot gevolg het, indiensopleiding beïnvloed. Personeel het reeds 'n groot werkslading en kan nie meer tyd aan die ontwikkeling en implementering van indiensopleiding spandeer nie.

Die vermindering van personeel en die toename in verswakte bejaardes verhoog die werkslading van personeel en as gevolg van werksdruk, wil personeel nie afdae vir opleiding gebruik nie. Respondente het aangetoon dat waar personeel nie gestimuleer word nie, hulle belangstelling in hulle werk verloor en ongemotiveerd is. Enkele respondente het genoem dat personeel, in ooreenstemming met wat Laird (1982:126) aandui, by die bepaling van opleidingsdoelwitte betrek behoort te word. Daar behoort deurgaans spesifiek op elke groep toegespits te word, aangesien spesifieke behoeftes

voorkom.

### **Ondersteuning vir die operasionalisering van opleidingsprogramme**

Tehuse wat onder 'n oorkoepelende instansie funksioneer, kry ondersteuning rakende indiensopleiding vanaf hulle hoofkantoor. Van die instansies gebruik sekere tehuise as opleidingsentrums waar personeel opleiding kan ontvang. Privaat tehuise het nie hierdie ondersteuning nie en dra nie kennis van bestaande opleidingskole nie. Tehuise op die platteland is geïsoleerd weens afstande vanaf stede en 'n gebrek aan hulpbronne. 'n Behoeftes by tehuise, om deurlopend ingelig behoort te word oor opleidingsprogramme wat aangebied word, kom voor. Respondente maak in 'n groot mate staat op staatsdepartemente vir leiding, hulp en koördinerende van indiensopleidingsprogramme. Die noodsaaklikheid om afgetrede kundige persone by opleiding te betrek, is uitgespreek.

### **7.10 Samevatting**

In die hoofstuk is die empiriese ondersoek en resultate wat verkry is, beskryf. Die resultate is met die teorie in verband gebring en die bevindinge is bespreek. Die gevolgtrekking en aanbevelings voortspruitend uit die studie word in hoofstuk agt bespreek.

## **HOOFSTUK 8      **GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS****

### **8.1      Inleiding**

Die doel van die studie is om riglyne vir die maatskaplike werker vir die operasionalisering van doeltreffende indiensopleiding, wat kwaliteit diens bevorder, daar te stel. Die doel van die studie is bereik deurdat die verwagtings en vereistes vir kwaliteit diens bespreek is. Die noodsaaklikheid, doel en stand van indiensopleiding in tehuise is beskryf. Die gevolg van die studie is, dat kriteria vir die beplanning, ontwikkeling, implementering en evaluering van indiensopleidingsprogramme uiteengesit is.

Gevolgtrekkings word vervolgens gemaak wat as grondslag kan dien vir die aanbevelings oor hoe om kwaliteit diens aan die bejaarde te lewer en resultaat-georiënteerde indiensopleidingsprogramme by tehuise te implementeer.

### **8.2      Gevolgtrekkings**

#### **8.2.1      Kwaliteit dienslewering aan die bejaarde in tehuise**

Verskillende programme soos voorkomende, ondersteunende, beskermende, en rehabiliterende programme is noodsaaklik om in die fisiese, psigiese en sosiale behoeftes van die bejaarde in tehuise te voorsien. Die gebruik van evalueringsmetodes soos onder andere meetinstrumente, kontrolelyste en beramings om kwaliteit dienslewering te evalueer, is noodsaaklik.

Indiensopleidingsprogramme vorm 'n integrale deel van dienslewering aan die bejaarde. Dit bevorder kwaliteit diens deurdat spesifieke behoeftes en probleme wat persone en organisasies ervaar, aangespreek kan word.

#### **8.2.2      Die stand van indiensopleidingsprogramme**

Die waarde van indiensopleidingsprogramme om kwaliteit diens te bevorder, word

beseef, maar resultaat-georiënteerde indiensopleiding vind oor die algemeen nie in tehuise plaas nie. Riglyne vir die operasionalisering van doeltreffende indiensopleiding ontbreek.

Daar word nie behoorlik voorsiening vir behoeftebepalings en evaluering gedoen nie en daarom word spesifieke probleme en knelpunte wat die tehuis ervaar, nie aangespreek nie. Gestruktureerde indiensopleidingsprogramme vir alle personeel in die personeelhiërargie bestaan nie. Daar word hoofsaaklik opleiding aan verpleegassistende en -hulpe gegee. Ander personeel wat kontak met die inwoners het en aan sekere vereistes moet voldoen, ontvang minder indiensopleiding. Personeel wat nie aan indiensopleiding blootgestel word nie, openbaar 'n negatiewe houding teenoor hulle werk en indiensopleiding. Indiensopleiding motiveer personeel om hulle self te ontwikkel en kwaliteit diens te lewer wat finansiële voordele vir tehuise inhou.

Indiensopleiding geniet nie prioriteit in tehuise nie. Min tehuise maak in hulle begroting vir opleiding voorsiening. Voorleggings aan belanghebbendes om die noodsaaklikheid van opleidingsprogramme te motiveer, word nie gedoen nie. Die persepsie dat indiensopleiding die werkklas van personeel en onkoste verhoog, kom voor. Die inkorting van subsidies, die finansiële posisie van tehuise en die gebrek aan mannekrag is van die redes waarom indiensopleiding nie geïmplementeer word nie.

Die finansiële las wat respondente meen indiensopleiding op tehuise plaas, is ongegrond, aangesien onkoste verbode aan opleidingsprogramme nie behoorlik bereken word nie. Die finansiële voordele wat opleiding inhou, word nie bepaal nie. Min tehuise maak in hulle begroting vir eksterne beloningsisteme by opleidingsprogramme voorsiening. Eksterne beloning hou finansiële implikasies vir tehuise in en die mening bestaan dat interne beloningsisteme voldoende motivering aan personeel verskaf om opleidingsprogramme by te woon.

Indiensopleiding is daarop gerig om 'n koste-effektiewe diens te bewerkstellig deur die produktiwiteit van personeel te verbeter en hulle in staat te stel om optimaal te funksioneer. Hoewel die waarde van indiensopleiding beseef word, word die voordele wat dit vir die organisasie, personeel en inwoners inhou deur net enkele tehuise beseef.

Privaat tehuise en tehuise op die platteland funksioneer dikwels geïsoleerd. Hulle dra nie altyd kennis van kursusse wat aangebied word nie. Die afstande wat plattelandse persone na stede moet aflê, is groot. In die stede en op die platteland is egter hulpbronne en persone soos geneeshere, maatskaplike werkers, verpleegkundiges en sielkundiges beskikbaar, wat by opleiding betrek sou kan word om 'n bepaalde behoefte, wat in die tehuis geïdentifiseer is, aan te spreek.

### **8.2.3 Die rol van die maatskaplike werker by indiensopleiding**

Die betrokkenheid van die maatskaplike werker by 'n tehuis verhoog die maatskaplike funksionering van inwoners. Maatskaplike werkers is toegerus om verskeie rolle in tehuise te vervul wat kwaliteit diens bevorder en finansiële voordele inhou. Die maatskaplike werker kan hulpbronne en vrywillige werkers by dienslewering en opleiding betrek, wat die werkklas van personeel kan verminder.

Die rol wat maatskaplike werkers by dienslewering in tehuise kan vervul, word nie besef nie. Die tendens om dienste van maatskaplike werkers by tehuise in te kort, kom voor. Met die inkorting van subsidies, kan die maatskaplike werker meer by die toesighouding en indiensopleiding van personeel betrokke raak. Die maatskaplike werker beskik oor kennis en vaardighede om meetinstrumente te gebruik om dienslewering te evalueer en knelpunte wat tydens indiensopleiding aangespreek kan word, te bepaal.

Indiensopleiding is binne die werksterrein van die maatskaplike werk professionele. Deur indiensopleiding binne spanverband te operasionaliseer, kan die werkklas van veral die verpleegpersoneel verminder word. Tehuise sal minder afhanklik van ander instansies wees om doeltreffende indiensopleiding te implementeer. Die kwaliteit van seminare en die kursusse wat ander organisasies aanbied, kan nie bepaal word nie. Dit is noodsaaklik dat die maatskaplike werker by die beplanning en implementering van opleidingsprogramme betrek word, sodat bepaalde behoefte van die inwoners, personeel en die tehuis aangespreek kan word.

### 8.3 Aanbevelings

Na aanleiding van die gevolgtrekkings word die volgende aanbevelings gemaak.

#### 8.3.1 Die bevordering van kwaliteit diens

- (a) Dat tehuise verskillende programme wat op die fisiese, psigiese en sosiale behoeftes van inwoners gerig is, implementeer om sodoende die bejaarde in sy totaliteit te versorg.
- (b) Dat 'n inligtingstuk rakende die regte van bejaardes aan personeel beskikbaar gestel word om veral kwesbare bejaardes teen mishandeling te beskerm en hulle menswaardigheid in stand te hou.
- (c) Dat meetinstrumente, soos byvoorbeeld kontrolelyste, geïmplementeer word om kwaliteit dienslewering te bepaal en objektief te evalueer.

#### 8.3.2 Die noodsaaklikheid van indiensopleidingsprogramme

- (a) Dat tehuise voorkeur aan indiensopleidingsprogramme gee, omdat indiensopleiding 'n belangrike metode is om personeel toe te rus om kwaliteit diens te lewer.
- (b) Dat riglyne daargestel word om resultaat-georiënteerde indiensopleiding te beplan, te ontwikkel en te operasionaliseer.
- (c) Dat staatsdepartemente en oorkoepelende organisasies soos die Suid-Afrikaanse Nasionale Raad vir Bejaardes, die SKDB en CPOA ondersteuning ten opsigte van indiensopleiding aan tehuise gee, soos byvoorbeeld die daarstelling van opleidingsentrums en kursusse.
- (d) Dat tehuise op die platteland hulpbronne, soos byvoorbeeld literatuur en professionele persone soos dokters, verpleegkundiges en maatskaplike



werkers, wat woonagtig op die platteland is, by indiensopleiding gebruik.

- (e) Dat 'n multi-professionele benadering binne spanverband by indiensopleiding gevolg word en verskillende professies, soos onder andere maatskaplike werkers, geneeshere, verpleegkundiges, arbeidsterapeute fisioterapeute en sielkundiges by opleiding betrek word, om sodoende bejaardes in hulle totaliteit te versorg.

### **8.3.3 Die rol van maatskaplike werkers by tehuise**

- (a) Dat die staat en welsynsorganisasies nie die dienste van maatskaplike werkers by tehuise opskort nie, maar finansies aan tehuise beskikbaar stel, om maatskaplike werkers in diens te neem.
- (b) Dat maatskaplike werkers by die toesighouding van personeel en indiensopleiding betrek word, aangesien daar binne spanverband, die geleentheid gekry word om spesifieke kennis en vaardighede aan te bied.
- (c) Dat oorweging aan die daarstelling van privaatpraktyke, met die oog op die beplanning, ontwikkeling en implementering van resultaat-georiënteerde indiensopleiding deur maatskaplike werkers, geskenk word.

## **BIBLIOGRAFIE**

- AFRIKAANSE CHRISTELIKE VROUE VERENIGING. Augustus 1988. Handleiding vir die administrasie van 'n tehuis vir bejaardes.
- AFRIKAANSE CHRISTELIKE VROUE VERENIGING. (Augustus 1988). Die taak van die maatskaplike werker in die tehuis.
- AINSWORTH, F. The training of group care personnel in the personal social services. In: WALTON, R.G. & ELLIOT, D. 1980. Residential care a reader in current theory and practice. Oxford: Pergamon Press Ltd.
- BARON, R.A. & BYRNE, D. 1977. Social psychology understanding human interaction 5th edition. Massachusettes: Allyn and Bacon Inc..
- BARTLETT, H. 1993. Nursing homes vor elderly people. Questions of quality policy. Chur: Harwood Academic.
- BEAL, G.M., BOHLEN J.M., & RAUDABAUGH, J.N. 1965. Leadership and dynamic group action 3rd edition. Iowa: The Iowa State University Press.
- BEAVER, M.L. & MILLER, D.A. 1992. Clinical social practice with the elderly. California: Wadsworth Publishing Company.
- BETRAM, W. & STRAUSS, F. 1964. New ways to better meetings 2nd edition. London: Tavistock Publication.
- BLANK, W.E. 1982. Handbook for developing competency-based training programs. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- BOOTH, T., BILSON, A. & FOWELL, I. 1990. Staff attitudes and caring practices in homes for elderly. The British Association of Social Work. 20(117-131).
- BOWKER, L.H. 1983. Humanizing institutions for the aged. 2nd edition. Lexington: D.C. Heath and Company
- BREARLY, C.P. 1977. Residential work with elderly. London: Routledge & Kegan Paul.
- BREARLY, C.P. 1990. Working in residential homes for elderly people. London: Tavistock/Routledge.

- BURACK-WEISS, A. & BRENNAN, F.C. 1991. Gerontological social work supervision. New York: The Haworth Press.
- COLTRIN, S.A. 1982. Study guide to accompany personnel: contemporary perspectives and applications 3rd edition. Minnesota: West Publishing Company.
- CONRADIE, G. & CHARLTON, K. 1992. Malpractices and mistreatment of residents in homes for the aged: report on a think tank. Cape Town: HSRC/UCT Centre for Gerontology.
- CROW, R.T. & ODEWAHN, C.A. 1987. Management for the human services. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- DALE, M. 1993. Developing management skills. Techniques for improving learning and performance. London: Kogan Page Limited.
- DAY, P.R. 1993. Perspectives on later life. London: Whiting and Birch Ltd.
- DEPARTEMENT VAN GESONDHEIDSDIENSTE EN WELSYN (ADMINISTRASIE:VOLKSRAAD), 1991. Omsendbrief no 57. Pretoria: Departement van Volkswelsyn en Pensioene.
- DEPARTEMENT VAN GESONDHEIDSDIENSTE EN WELSYN (ADMINISTRASIE: VOLKSRAAD), 1991. Verslag van die interdepartementele komitee van ondersoek na bejaardesorg. Pretoria.
- DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE 1969. Handleiding oor die versorging van bejaardes in tehuise. Verslag: Navorsing en inligting. Pretoria: Departement van Volkswelsyn en Pensioene; Afdeling Bejaardesorg.
- DISCUSSION GROUP ON AGEING, 1995. Discussion document on ageing. Pretoria: Discussion Group on Ageing. First Draft.
- DREHER, B.B. 1987. Communication skills for working with elders. New York: Springer Publishing Company.
- DU RAND, P.P. 1992. Evaluering van kwaliteit van verpleegsorg in enkele tehuise vir bejaardes in die Oranje Vrystaat. (Magister Societas Scientiae in Verpleegkunde) Bloemfontein: Universiteit van die Oranje Vrystaat
- DU RAND, P. 1993. 'n Besprekingsverslag: Evaluering van die kwaliteit van verpleegsorg in enkele tehuise vir bejaardes in die Oranje-Vrystaat. Kaapstad: RGN/UK Sentrum vir Gerontologie.

- EGAN, G. 1985. Change agent skills in helping and human service settings. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- EXTON-SMITH A.N. & EVANS J.G. 1976. Care of the elderly: meeting the challenge of dependency. London: Academic Press
- FEDERICO R.C. 1976. The social welfare institution an introduction 2nd edition. Lexington: D.C. Heath and Company.
- FOURIE, H.P. 1977. Communication by objectives. Johannesburg: McGraw-Hill Book Company.
- FRANK, J., & TRUMBO, D.A. 1980. Psychology of work behavior revised edition. Illinois: The Dorsey Press.
- GARFIELD, C.A. 1978. Psychosocial care of the dying patient. New York: McGraw-Hill Company.
- GARRETT, H. & TAYLOR, J. 1993. How to design and deliver equal opportunities training. London: Kogan Page Limited.
- GERLETTI, J.D., CRAWFORD, C.C. & PERKINS, D.J. 1961. Nursing home administration. California: The Attending Staff Association of the Rancho Los Amigos Hospital.
- GLASTONBURY, R. BRADLEY, R. & ORME, J. 1987. Managing people in the personal social services. New York: John Wiley & Sons.
- GOLDSTONE, L. & BALL, J. 1984. The quality of nursing services. Nursing Times Augustus 1984:56
- GOLDSTONE, E.G. 1984. Ego psychology and social work practice. London: Collier Macmillan Publishers.
- GRINNELL, R.M. (JNR) 1988. Social work research and evaluation 3rd edition. USA: Peacock Publishers Inc.
- GROBBELAAR, S.W.P. 1990. Programme vir personeeëvaluering en ontwikkeling. Maatskaplike werk/Social work 26(1):47-63.
- GROENEWALD, J.P. 1981. Maatskaplike navorsing: ontwerp en ontleding. Pretoria: H & R Academica

- HARTFORD, M. E. 1985. Understanding normative growth and development in aging: working with strengths. In: GETZEL, G.S. & MELLOR, M.J. Gerontological social work practice in the community. New York: The Haworth Press
- HAZAN, H. 1994. Old age constructions and deconstructions. Great Britain: Cambridge University Press.
- HOLMES, T.H. 1978: Death and Dying. In: USDIN, D. & HOFLING, C.K. 1978. Aging: the process and the people. New York: Brunner/Mazel Publishers.
- HOOYMAN, N.R. & KIYAK, H.A. 1991. Social gerontology. A multidisciplinary perspective. London: Allyn and Bacon.
- HOWES, M.F. 1982. Die rol van maatskaplike werk in voorkomende geriatriese dienste in Durban. (M.A. Tesis) Durban: Universiteit van Durban-Westville.
- HOWES, M.F. 1992. Sorgbestuur in bejaardesorg. Social work/Maatskaplike werk, 28(3):81-91.
- JERVIS, M. 1990. Training: a measure of care. Social Work Today, 21(3):18-19
- JOHNSON, L.C. 1995. Social work practice. A general approach. 5th edition. Boston: Allyn and Bacon.
- JOHNSON, L.C. & SCHWARTZ, C.L. 1994. Social Welfare. A response to human need. Boston: Allyn and Bacon.
- JORDAAN, WJ., JORDAAN, J.J. & NIEUWOUDT, J.M. 1976. Algemene sielkunde. 'n Psigologiese benadering. 2de druk. Londen: McGraw-Hill Boekmaatskappy.
- KARL BREMER HOSPITAAL - REHABILITASIESPAN. Onge-dateer. Beroerte - inligtingstuk.
- KART, C.S. 1985. The realities of aging. Boston: Allyn and Bacon Inc.
- KETTNER, P., DALEY, J.M. & NICHOLS A.W. 1985. Initiating change in organizations and communities. A macro practice model. Monterey: Brooks/Cole Publishing Company.
- KLATT, L.A. 1985: Human resource management. Ohio: Merill.
- KOMMEL, E.V. 1981. The role of the social worker in registered homes for the aged. Port Elizabeth: Universiteit van Port Elizabeth. (M.A. tesis)

- LAIRD, D. 1985. Approaches to training and development. 2nd edition. California: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- LAMBRECHTS, H.C. 1957. Die eerste vyftig jaar - die ontwikkeling van die werk van die Afrikaanse Christelike Vrouevereniging (ACVV). (D.Phil). Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch.
- LAIRD, D. 1978. Approaches to training and development. California: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- LANGER, N. 1995. Ethnogerontological curriculum: what should we teach and how should we teach it. Journal of Teaching in Social work. Vol 11:49-66
- LEEDY, P.D. 1974. Practical research: planning and design. New York: Macmillan Publishing Co. Inc.
- LONG, J.M. 1972. Caring for and caring about elderly people - a guide to the rehabilitative approach. New York: Rochester Regional Medical Program and the University of Rochester School of Nursing.
- LOUW, D. 1970. Die rol en betekenis van ouetehuse. (D. Phil tesis) Pretoria: Universiteit van Pretoria.
- LOUW, D. 1972. Ontleding van die liggaamlike en maatskaplike omstandighede van inwoners van ouetehuse. In: Verslag van nasionale konferensie oor bejaardesorg. Pretoria: Departement van Volkswelsyn en Pensioene.
- LOUW, R.L. 1986. Social problems and the quality of life. Iowa: W.M.C. Brown Publishers Dubique.
- MANDELL, B.R. & SCHRAM, B. 1985. Human services: introduction and interventions. New York: John Wiley & Sons
- MARSHALL, M. 1990. Social work with old people. 2nd edition. London: The Macmillan Press.
- MCKENDRICK, B.K. (ed.) 1987. Indroduction to social work in South Africa. Pinetown: Owen Burgess Publishers.
- MCKENDRICK, B.W 1990. The future of social work in South Africa. Social Work/Maatskaplike Werk. 26(1):10-18.
- MCKINLEY, J. 1960. Creative methods for adult classes. St. Louis, Mo: The Bethany Press.

- MCLAGAN, P.A. 1978. Helping others to learn. Designing programs for adults. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- MERTON, R.K. & NISBET, R. 1976. Contemporary social problems. New York: Harccert Brace Jovanovich Inc.
- MILKOVICH, G.T & BOURDREAU, J.W. 1988. Personnel human resource manangement. 5th edition. Texas: Bussiness Publications Inc.
- MORALES, A. & SHEAFOR, B.M. 1983. Social work: a profession of many faces 3rd eidtion. London: Allyn and Bacon, Inc.
- MURPHY, E. 1986. Dementia and mental illness in the old. London: Papermac division of Macmillan Publishers Limited.
- NEL, Z.J.C. 1986. Die invloed van indiensopleiding op die kwaliteit van psigiatriese verpleging aan verstandelike vertraagde persone. (M.A. tesis) Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit.
- PERLMUTTER, M: & HALL, E. 1992. Adult development and aging. 2nd edition. New York: RR Donnelly and Sons Inc.
- PHILLIPS, J.J. 1987. Handbook of training evaluation and measurement methods. 2nd edition London: Gulf Publishing Company.
- PHILLIPS, J. & DAVIES, Y. 1980. In service training for residential work. In: WALTON R.G. & ELLIOT D. Residential care a reader in current theory and practice. Oxford: Pergamon Press Ltd.
- PINKSTON, E.M. & LINSK, N.L. 1984. Care of the elderly. A family approach. New York: Pergamon Press.
- PORTER, M. 1994. A sociological review and application of Illich's Theory of I A Trogenesis with specific reference to problems concerning the aged. Pretoria: University of South Africa. (M. A thesis)
- POSS, S. 1981. Towards death with dignity. London: George Allen & Unwin.
- POTTER, P. 1990. Stepping into the New World. Social Work Today. Vol 21:30
- PRATT, M.W. & NORRIS, J.E. 1994: The Social psychology of ageing. A cognitive perspective. Oxford: Blackwell.

- PRESTON-SHOOT, M. 1987. Effective groupwork. London: Macmillan Education Ltd.
- RETIEF J. & KOORTS J.T. 1976. Induksie en opleiding in die nywerheid. Johannesburg: NIPN
- RIMMER, L. 1984. Reality orientation principles and practice 2nd edition. London: Redesign
- ROESSLER, R. & BOLTON, B. 1978. Psychosocial adjustment to disability. Baltimore: University Park Press.
- ROTHWELL, W.J. & KAZANAS, H.C. 1994. Human resources development. A strategic approach. Massachusetts: HRD Press Inc.
- RZETELNY, H. 1985. Emotional stresses in later life. In: GETZEL, G.S & MELLOR, M.J. 1985. Gerontological social work practice in the community. New York: The Haworth Press
- SHEAFOR, B.W., HOREJSI, C.R. & HOREJSI, G.A. 1988. Techniques and guidelines for social work practice. Boston: Allyn and Bacon.
- SHULMAN, L. 1979. The skills of helping individuals and groups. Illinois: F.E. Peacock Publishers, Inc.
- SILVERSTONE, B. & BURACK-WEISS, A. 1983. Social work practice with the frail elderly and their families. Illinois: Charles C Thomas Publishers.
- SKIDMORE, R.A. 1983. Social work administration. Dynamic management and human relationship. London: Prentice-Hall International.
- STAATSKOERANT, 1996. Konseptwitskrif vir maatskaplike welsyn. Vol. 368 Nr 16943.
- STRAUSSNER, S.L.A. 1989. Occupational social work today. New York: The Haworth Press.
- STEINBERG, R.M. & CARTER, G.W. 1983. Case management and the elderly. Toronto: D.C. Heath and Company.
- STRYDOM, H. & RIP, S. 1988. Die bejaarde in aftree-oord in Pretoria: hul lewenstyl en persepsies. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
- SWILL, I. 1982. Community work theory and case studies - a primer. Kaapstad: Juta & Company Limited.



- TAUTE, F.M. 1987. Die evaluering van 'n maatskaplike groepwerkprogram vir verpleegkundiges van 'n versorgingsinrigting vir gedementeerde bejaardes. (M.A. tesis). Johannesburg: Randse Afrikaanse Universiteit.
- THERON, M.B. 1985. 'n Evaluatiewe studie van groepsorg en maatskaplike groepwerk t.o.v. bejaardes binne inrigtingsverband. (D.Phil tesis). Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch.
- TRACEY, R.W. 1971. Designing Training and Development Systems : United States of America: American Management Association
- TRACEY, R.W. 1984. Designing Training and Development Systems. United States of America: American Management Association.
- USDIN, D. & HOFLING, C.K. 1978. Aging: the process and the people. New York: Brunner/Mazel Publishers.
- VAN SOEST, D. 1994. Social work education for multicultural practice and social justice advocacy: a field study of how students experience the learning process. Journal of Multicultural Social Work. 3(1):17-26.
- WALTON, R. G. & ELLIOT, D. (ed.) 1980. Residential care. A reader in current theory and practice. Oxford: Pergamon Press Ltd.
- WEINBACH, R.W. 1994. The social worker as manager. Theory and practice. 2nd edition. Boston: Allyn and Bacon.
- WHITTAKER, S., WICHT, C.L., DIENER, T. & LOMBARD, C.J. 1992. Quality of care in homes for the aged in the South West Cape. Cape Town: HSRC/UCT Centre for Gerontology.
- WICHT, C.L. 1984. Die bejaarde en sy kwale. Pretoria: Haum Opvoedkundige Uitgewery.
- WILLIAM B, WERTHER J.R. & DAVIS K 1989. Human resources and personnel management. New York. McGraw Hill Book Company.
- WORSLEY, J. 1989. Taking good care. Surrey: Aged Concern England.
- WOOD, G.G. & MIDDLEMAN, R.R. 1991. Principles that guide teaching. Journal of Teaching in Social Work. 5(2):111

**Bylaag A: Vraelys****UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH**  
**DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK**

Geagte Respondent

**VRAELYS OOR INDIENSOPLEIDING BY TEHUISE VIR BEJAARDES**

Die ingeslote vraelys vorm deel van 'n navorsingsprojek om die rol van die maatskaplike werker in indiensopleiding by tehuise te evalueer. Toestemming is vanaf die hoofkantoor van die CPOA verkry om die vraelys aan u te versprei. Hoofde van tehuise in samewerking met die verpleegkundige in bevel van die afdeling vir verswakte inwoners word versoek om die vraelys te voltooi, ongeag daarvan of u van die dienste van 'n maatskaplike werker gebruik maak of nie.

Die navorser onderneem om alle inligting wat weergegee word, vertroulik te beskou. Die name van respondente en tehuise wat aan die ondersoek deelneem, word slegs vir kontrole doeleindes gebruik en sal nie by die verwerking van die inligting verstrek word nie.

By die voltooiing van die vraelys, merk met 'n kruisie waar van toepassing, tensy anders versoek word.

Dit sal waardeer word indien u die vraelys binne 7 dae na ontvangs in die gefrankeerde koevert terug sal stuur.

U samewerking sal hoog op prys gestel word.

Die uwe

D. Enright

**UNIVERSITY OF STELLENBOSCH**

**DEPARTMENT SOCIAL WORK**

Dear Respondent

**QUESTIONNAIRE ON IN-SERVICE TRAINING IN HOMES FOR THE AGED**

The enclosed questionnaire is part of a research project to evaluate the role of the social worker in in-service training in homes for the aged. Permission to send the questionnaire to you has been granted by the head office of the CPOA. To assist in this project it would be appreciated if the head of the home together with the sister in charge of the frail care unit would complete the questionnaire immaterial as to whether you employ a social worker or not.

The researcher undertakes to treat all information obtained as confidential. The names of respondents and homes for the aged participating in the research, will only be used for control purposes and will not be mentioned in the processing of information.

On completion of the questionnaire, please mark with a cross where applicable, unless more information is requested.

It will be appreciated if you can return the questionnaire in the enclosed envelope within 7 days from receipt.

Your cooperation in this regard will be highly appreciated.

Yours faithfully

D. Enright

**UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH**  
**Departement van Maatskaplike Werk**

Geagte Meneer/Mevrou/Mejuffrou

**NAGRAADSE STUDIE IN MAATSKAPLIKE WERK - MEV D ENRIGHT**

Ek is tans besig met 'n navorsingsprojek rakende die rol van die maatskaplike werker by indiensopleiding by tehuise vir bejaardes ter aanvullend van my magistergraad in maatskaplike werk. Toestemming is vanaf die hoofkantoor van die SKDB verkry om die vraelys aan u te versprei. 'n Afskrif van die goedkeuring word vir u inligting hierby aangeheg. Ek sal dit hoog op prys stel indien die aangehegte vraelys deur die hoof en suster in bevel by u tehuis ingevul kan word.

Die titel van my navorsing is: Die rol van die maatskaplike werker by indiensopleiding by tehuise vir bejaardes in die Wes-Kaap.

Die doel van die studie is:

- Om die rol wat die maatskaplike werker by indiensopleiding kan vervul, te bepaal.
- Om riglyne vir die maatskaplike werker daar te stel om resultaat-georiënteerde indiensopleiding binne spanverband te ontwikkel, te implementeer en te evalueer.

Kennis is geneem dat sommige tehuise in die Wes-Kaap nie maatskaplike werkers in diens het nie. Die studie betrek nie maatskaplike werkers direk nie, maar die hoofde van tehuise en die suster in bevel van die afdeling vir verswaktes. Aanbevelings rakende die rol wat die maatskaplike werker kan vervul, sal in die studie uitgelig word.

Die ondersoeker onderneem om vertroulikheid te handhaaf en geen name van respondente of tehuise wat in die studie sal deelneem, sal by die verwerking van die inligting verstrek word nie.

U goedgunstelige ondersteuning van die navorsingsprojek, wat beoog om kwaliteit diens aan die verswakte bejaarde te bevorder, sal waardeer word.

Die uwe

Mev D Enright

**UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH****VRAELYS: INDIENSOPLEIDING BY TEHUISE VIR BEJAARDES**

Navrae:  
Mev D Enright  
Tel. 021-91343301

(By die voltooiing van die vraelys, merk met 'n kruisie waar van toepassing, tensy anders gemeld word.)

1. Naam: .....

2. Beherende Instansie: .....

3. Adres: .....

Telefoon: .....

4. Kategorie van tehuis:

A	B	C
---	---	---

5. Aantal persone wat versorg word:

Groep 1	
Groep 2	
Groep 3	
Totaal:	

6. Respondent: Naam: .....

Dienstydsperk by tehuis: ..... jaar.

Kwalifikasie: .....

7. Personeel verbonde aan tehuis:

	<u>Personeel</u>	<u>Aantal</u>	
		<u>Voltyds</u>	<u>Deeltyds</u>
7.1	Hoof		
7.2	Geregistreerde verpleegkundiges (susters)		
7.3	Ingeskrewe verpleegkundiges (stafverpleegster)		
7.4	Verpleegassistent en -hulpe		
7.5	Maatskaplike werker		
7.6	Arbeidsterapeut		
7.7	Fisioterapeut		
7.8	Huishoudelike personeel (vloer)		
7.9	Spysenieringspersoneel		
7.10	Instandhoudingspersoneel		
7.11	Administratiewe personeel		
7.12	Ander (spesifiseer)		
	.....		

8. Watter van die volgende programme word in u tēhuis aangebied en deur wie?

	Tipe programme	Ja	Nee	Wie
8.1	Voorkomende programme wat terapeuties van aard is, soos handwerk, godsdiens en opvoedkundige lesings.			
8.2	Ondersteuningsprogramme wat die bejaarde in staat stel om te sosialiseer, soos byvoorbeeld speletjies, konserte en opvoerings.			
8.3	Rehabiliterende programme soos byvoorbeeld realiteits-oriënteringsprogramme en oefeninge.			
8.4	Beskermende programme soos om inwoners teen uitbuiting en mishandeling te beskerm deur onder andere die administrasie van pensioene en kamerbesoeke om na inwoners se klagtes te luister.			
8.5	Ander (Spesifiseer) .....			
	.....			
	.....			

9. Wie is verantwoordelik vir die beplanning en organisering van indiensopleidingsprogramme vir die volgende personeel?

Beplanners en Organiseerders van opleiding							
	Personeel	Bestuur	Hoof	Suster in bevel	Maatskaplike werker	Komitee vir opleiding	Ander (Spesifiseer)
9.1	Hoofde						
9.2	Gekwalifiseerde verpleegsters						
9.3	Maatskaplike werker						
9.4	Verpleegassistent en -hulpe						
9.5	Huishoudelike personeel						
9.6	Spysenieringspersoneel						
9.7	Administratiewe personeel						
9.8	Instandhoudings personeel						
9.9	Ander (spesifiseer) .....						
	.....						

10. Is daar koste aan hierdie opleiding verbonde?

Ja	Nee

11. Word daar afsonderlik vir hierdie onkoste begroot?

Ja	Nee

12. Benut u tehuis enige van die onderstaande aansporingsmaatreëls om personeel te motiveer om indiensopleidingsprogramme by te woon (uitgesluit diens-bonussse, verlof, siekteverlof, diensvoordele en jaarlikse salarisverhogings)?

	Aansporingsmaatreëls	Ja	Nee
12.1	Merieteverhogings		
12.2	Bevordering		
12.3	Prestasiebonussse		
12.4	Sertifikate		
12.5	Ander (spesifiseer): .....		

13. Indien op die bogenoemde items nee geantwoord het, waarom meen u woon personeel opleidingsprogramme by?

.....

14. Hoe bepaal u opleidingsbehoefte?

	Metodes	Ja	Nee
14.1	Op grond van probleme wat voorkom.		
14.2	Op grond van senior personeel se oordeel en beplanning.		
14.3	Op grond van gereelde evaluering van dienslewering, d.m.v. kontrolelys of ander kontroleinstrument.		
14.4	Op grond van voorgeskrewe indiensopleidingsprogramme, bv. van 'n hoofkantoor of staatsdepartement.		
14.5	Ander (Spesifiseer) .....		

15. Wie is by die beplanning van opleidingsprogramme betrokke?

	Personeel	Altyd	Soms	Nooit
15.1	Bestuurslede			
15.2	Hoof van die tehuis			
15.3	Suster in bevel			
15.4	Maatskaplike werker			
15.5	Komitee vir opleiding			
15.6	Ander (spesifiseer) .....			

16. Watter van die volgende hulpmiddels is in 1994 tydens opleiding gebruik?

	Tipe hulpmiddels	Ja	Nee
16.1	Oorhoofse projektors		
16.2	Videomasjien		
16.3	Blaaiborde		
16.4	Skryfborde		
16.5	Notas		
16.6	Demonstrasies		
16.7	Ander (Spesifiseer) .....		

Indien geen hulpmiddels gebruik is nie, gee redes:

.....

17. Hoe evalueer u die indiensopleiding?

	Evalueringmetodes	Ja	Nee
17.1	Voltooiing van vraelyste.		
17.2	Houdingsopname (vrae of stellings word gebruik om houdingsverandering te bepaal).		
17.3	Mondelinge of skriftelike toetse .		
17.4	Voer van onderhoude.		
17.5	Vergelyking van insidente in werkverrigtingverslae en registers voor en na opleiding.		
17.6	Doelgerigte waarneming.		
17.7	Ander (spesifiseer).....		

Indien geen evalueringmetodes gebruik is nie, gee asseblief redes:

.....

.....

18. Is die resultate wat tydens opleiding verkry is, verwerk en op skrif gestel?

Ja	Nee	Indien Nee, motiveer asseblief .....
		.....

19. Dui aan watter personeel in 1994 indiensopleidingsprogramme bygewoon het.

	Personeel	Gereeld	Soms	Nooit
19.1	Hoof			
19.2	Suster in bevel			
19.3	Maatskaplike werker			
19.4	Gekwalifiseerde verpleegsters			
19.5	Verpleegassistent en -hulpe			
19.6	Huishoudelike personeel			
19.7	Spysenieringspersoneel			
19.8	Administratiewe personeel			
19.9	Bestuurslede			
19.9	Instandhoudingspersoneel			
19.11	Ander (spesifiseer) .....			

20. Watter van die volgende probleme is volgens u mening by die implementering van indiensopleiding ervaar?

	Die aard van probleme	Altyd	Soms	Nooit
20.1	Gebrek aan finansies.			
20.2	Gebrek aan geskikte lokale.			
20.3	Gebrek aan hulpmiddels wat by opleiding gebruik kan word.			
20.4	Gebrek aan personeel om indiensopleiding te beplan.			
20.5	Gebrek aan personeel en hulpbronne om programme aan te bied.			
20.6	Weens verskillende werksure kan alle personeel nie betrek word nie.			
20.7	Ander (spesifiseer) .....			



21. Wat is die aard van indiensopleiding wat senior personeel ontvang het?

	Aard van opleiding	Bestuurs- lede	Hoof	Maatskap- like werker	Susters
21.1	Seminare deur Staatsdepartemente aangebied				
21.2	Kursusse van instansies soos hospitale, klinieke				
21.3	Kursusse van verenigings				
21.4	Kursusse deur tehuis self aangebied				
21.5	Kursusse van ander welsynsinstansies.				
21.6	Kursusse deur privaat instansies of persone.				
21.7	Ander (Spesifiseer). . . . .				
	. . . . .				
	. . . . .				

22. Wat is die aard van indiensopleiding wat ander personeel ontvang het?

	Aard van kursusse	Verpleeg- personeel	Huishou- delike personeel	Spyse- nierings- personeel	Adminis- tratiewe personeel	Instand- houdings- personeel
22.1	Seminare deur Staats- departemente aangebied					
22.2	Kursusse van instansies soos hospitale, klinieke					
22.3	Kursusse van verenigings					
22.4	Kursusse deur tehuis aangebied					
22.5	Kursusse van ander welsyns- instansies					
22.6	Kursusse deur privaat instansies of persone					
22.7	Ander (Spesifiseer). . . . .					
	. . . . .					
	. . . . .					

23. Is enige maatskaplike werker gedurende 1994 by die beplanning en/of aanbieding van indiensopleiding betrek?

Ja	Nee	Indien Nee, motiveer asseblief . . . . .
		. . . . .
		. . . . .

24. Meen u maatskaplike werker(s) moet by die beplanning en/of aanbieding van indiensopleiding betrek word?

Ja	Nee	Motiveer asseblief u antwoord: . . . . .
		. . . . .
		. . . . .

25. Ongeag daarvan of u 'n maatskaplike werker in diens het, hoe sou u die rol wat 'n maatskaplike werker by indiensopleiding by 'n tehuis kan vervul, beskryf?

	Die rol van die maatskaplike werker	Ja	Nee
25.1	Die maatskaplike werker kan opleiding aan <b>sekere</b> personeel aanbied.		
25.2	Die maatskaplike werker kan betrek word om opleiding aan <b>alle</b> personeel aanbied.		
25.3	Die maatskaplike werker kan saam met senior personeel betrek word om die indiensopleidingsprogramme te beplan en te ontwikkel.		
25.4	Die maatskaplike werker kan as raadgewer gebruik word om metodes voor te stel waarvolgens opleidingsbehoefte bepaal kan word.		
24.5	Die maatskaplike werker kan benut word om metodes te ontwikkel wat effektiewe leer tot gevolg sal hê.		
25.6	Die maatskaplike werker behoort vir die koördinering en uitvoering van alle indiensopleidingsprogramme verantwoordelik te wees.		
25.7	Ander (spesifiseer) .....		

26. Het u tehuis 'n uitgewerkte indiensopleidingsprogram/me vir personeel?

Ja	Nee	Indien Nee, motiveer asseblief .....
		.....
		.....

27. Gee asseblief enige ander kommentaar met betrekking tot indiensopleiding van personeel in tehuise van bejaardes: .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**Indien u oor skriftelike indiensopleidingsprogramme vir personeel beskik, heg asseblief 'n afskrif daarvan hierby aan.**

U samewerking by die voltooiing van hierdie vraelys word hoog waardeer.

Stuur asseblief die voltooide vraelys en indiensopleidingprogramme terug aan:

Mev D M Enright  
Posbus 863  
Bellville  
7535

Vir enige navrae kan u my skakel by: Telefoon 021 - 913 4330 (Na 14:00)

## UNIVERSITY OF STELLENBOSCH

### QUESTIONNAIRE: IN-SERVICE TRAINING IN HOMES FOR THE AGED

Information:

Mrs. D Enright

Tel. 021-913 4330

*[On completion of the questionnaire, please mark with a cross where applicable, unless more information is requested.]*

1. Name of home .....

2. Controlling organisation: .....

3. Address: .....

Telephone: .....

4. Category of home:

A	B	C
---	---	---

5. Number of residents cared for:

Group 1	
Group 2	
Group 3	
Total:	

6. Respondent: Name: .....

Period of service at home: ..... years.

Qualification: .....

7. Personnel involved at home:

		<u>Number</u>	
	<u>Personnel</u>	<u>Full time</u>	<u>Part time</u>
7.1	Head		
7.2	Registered nurses		
7.3	Enrolled nurses		
7.4	Auxiliary nurses/Geriatric carers		
7.5	Social worker		
7.6	Occupational Therapist		
7.7	Physiotherapist		
7.8	Domestic Staff		
7.9	Kitchen/catering staff		
7.10	Maintenance staff		
7.11	Administrative staff		
7.12	Other (specify)		
	.....		

8. Which of the following programmes are being implemented and who is responsible for it?

	Type of programmes	Yes	No	Who
8.1	Preventative programmes which are therapeutic in nature e.g. handwork, religious and educational talks.			
8.2	Supportive programmes which enable residents to socialise, e.g. games, concerts.			
8.3	Rehabilitation programmes e.g. reality orientation and exercises.			
8.4	Protective programmes to protect residents from abuse and exploitation, such as administration of pensions, frequent room visits and supervision and listening to complaints.			
8.5	Other (Specify) .....			

9. Who is responsible for the planning and organising of in-service training for the following personnel?

		Planners and Organisers of training					
	Personnel	Management	Head	Sister in charge	Social worker	Committee for training	Other (Specify)
9.1	Head of home						
9.2	Qualified nurses						
9.3	Social worker						
9.4	Auxiliary nurses/ Geriatric carers						
9.5	Domestic staff						
9.6	Kitchen/catering staff						
9.7	Administrative staff						
9.8	Maintenance staff						
9.9	Other (Specify) .....						

10. Are there any costs involved with the training mentioned above?

Yes	No

11. Do you have a separate budget for these training costs?

Yes	No

12. Do you utilise any of the following incentive schemes to motivate personnel to attend in-service training programmes? (excluding service bonuses, leave, sick leave, service benefits and annual salary increases)?

	Incentive schemes	Yes	No
12.1	Merit salary increases		
12.2	Promotions		
12.3	Merit bonuses		
12.4	Certificates		
12.5	Other (specify): .....		

13. If your answers on the above mentioned items were negative, please indicate, according to your opinion, why personnel attend in-service training programmes?

.....

.....

14. How do you establish training needs?

	Methods	Yes	No
14.1	According to problems that are being experienced.		
14.2	According to opinions and planning of senior personnel.		
14.3	According to continuous evaluation of service rendered, with the aid of control lists or other controlling instrument.		
14.4	According to prescribed in-service training programmes, e.g. from head office or Government Department.		
14.5	Other (Specify) .....		

15. Who are involved in the planning of in-service training programmes?

	Personnel	Alway	Sometimes	Never
15.1	Management			
15.2	Head of the home			
15.3	Sister in charge			
15.4	Social worker			
15.5	Committee for training			
15.6	Other (specify) .....			

16. Which of the following aids were implemented during in-service training in 1994?

	Type of aids	Yes	No
16.1	Overhead projector		
16.2	Video machine		
16.3	Flip sheets		
16.4	Writing board		
16.5	Notes		
16.6	Demonstrations		
16.7	Other (Specify) .....		

If no aids were used, please mention the reason:

.....

.....

17. How do you evaluate results in-service training programs?

	Evaluation method	Yes	No
17.1	Completion of questionnaires.		
17.2	Attitude surveys (questions or statements are being used to determine changes in attitude).		
17.3	Oral or written tests.		
17.4	Conduct interviews.		
17.5	Compare incidents in work conduct reports and registers before and after training.		
17.6	Specific observations.		
17.7	Other (specify).....		

If no evaluation method is being used, please indicate why:

.....  
.....

18. Were the results obtained during training processed and recorded in a report?

Yes	No	If No, please motivate .....
		.....

19. Please indicate which personnel attended in-service training programmes during 1994.

	Personnel	Frequently	Some-times	Never
19.1	Head			
19.2	Sister in charge			
19.3	Social worker			
19.4	Qualified nurses			
19.5	Auxiliary nurses and Geriatric carers			
19.6	Domestic staff			
19.7	Kitchen/ catering staff			
19.8	Administrative staff			
19.9	Management			
19.9	Maintenance staff			
19.10	Other (specify) .....			

20. Which of the following problems, in your opinion, have been experienced in the implementation of in-service training?

	Type of problem	Always	Some-times	Never
20.1	Shortage of funds.			
20.2	Lack of suitable venues			
20.3	Lack of suitable aids for use in training			
20.4	Lack of personnel to plan in-service training.			
20.5	Lack of personnel and resources to present programmes.			
20.6	Due to different working hours all personnel cannot be involved.			
20.7	Other (Specify) .....			

21. What is the nature of in-service training received by senior personnel?

	Type of training	Management	Head	Social Worker	Sisters
21.1	Seminars and courses presented by Government Departments.				
21.2	Courses presented by institutions such as hospitals and clinics.				
21.3	Courses presented by associations.				
21.4	Courses presented by the home.				
21.5	Courses presented by other welfare organisations.				
21.6	Courses presented by private institutions or persons.				
21.7	Other (Specify) . . . . .				
	. . . . .				
	. . . . .				

22. What is the nature of in-service training received by other personnel?

	Type of training	Nursing staff	Domestic staff	Kitchen/catering staff	Administrative staff	Maintenance staff
22.1	Seminars and courses presented by Government Departments.					
22.2	Courses presented by institutions such as hospitals and clinics.					
22.3	Courses presented by associations.					
22.4	Courses presented by the home.					
22.5	Courses presented by other welfare organisations.					
22.6	Courses presented by private institutions or persons.					
22.7	Other (Specify) . . . . .					
	. . . . .					
	. . . . .					

23. Was a social worker involved in in-service training during 1994?

Yes	No	If No, please motivate . . . . .
		. . . . .
		. . . . .

24. Do you think that social workers should be involved in in-service training?

Yes	No	If No, please motivate . . . . .
		. . . . .
		. . . . .
		. . . . .



25. Irrespective of whether you do employ a social worker or not, how would you describe the role that the social worker can fulfill in in-service training in your home for the aged?

	The role of the social worker	Yes	No
25.1	The social worker can present training to <b>certain</b> personnel.		
25.2	The social worker can be involved in presenting training to <b>all</b> personnel.		
25.3	The social worker can be involved together with other senior personnel in planning and developing in-service training programmes.		
25.4	The social worker can be involved as consultant to advise on methods to determine needs for training.		
25.5	The social worker can be involved to advise on methods to determine effective learning.		
25.6	The social worker can be responsible for the coordination of all in-service training programmes to ensure that programmes are implemented.		
25.7	Other (Specify) .....		

26. Does your home for the aged have a formal in-service training programme for personnel?

Yes	No	If No, please motivate .....
		.....
		.....

27. Please state any further comments regarding in-service training of personnel in homes for the aged: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**If you do have a written in-service training programme for personnel, please attach a copy to the questionnaire.**

Your cooperation in completing this questionnaire is highly appreciated.

Please forward the completed questionnaire and in-service training programmes to:

Mrs. D M Enright  
P O Box 863  
Bellville  
7535

For any enquiries please contact me at: Telephone 021 - 913 4330 (After 14:00)



## **BYLAAG A: LYS VAN RESPONDENTE**

Anchusa Court Meadowridge	Highlands House Vredehoek	Murambi House Wynberg
Andante Aftree-oord Kuilsvier	Huis André van der Walt Bellville	Nerina Place Bishop Lavis
Avondrust Home for Elderly Ladies Rondebosch	Huis Boland Bellville	Oakhaven Tehuis Heideveld
Bay View Retirement Complex Muizenberg	Huis Esperanza Strand	Ons Huis Citrusdal
Blantyre Retirement Home Kenilworth	Huis Klippedrift Napier	Panorama Oord Parow
Carisle Lodge Fish Hoek	Huis Lafras Moolman Rawsonville	Robari Tehuis Somerset-Wes
Clareinch Verpleeg-tehuis Pinelands	Huis Luckhoff Rosebank	Rogelim Monte Rosa Tuine, Kaapstad
De Rust Aftree-oord Durbanville	Huis Martina Parowvallei	Santos Haven Mosselbaai
Erica Place Silvertown	Huis Matzikama Vanryhnsdorp	Sarepta AGS Tehuis Kuilsvier
Geluksoord Stellenbosch	Huis Nuweland Claremont	Stadium Residence Green Point
George and Annie Starck Homes Bellville	Huis Ravenzicht Kraaifontein	Tuiniqua Sentrum George
GH Starck Centre Cape Town	Huis Spitskop Murraysburg	Vygies Tehuis Calitzdorp
Hampton House Wynberg	Huis Zenobia du Toit Heidelberg	Zerilda Steyn Place Pinelands
Herberg Aan See Gansbaai	Huis Zonnekus Milnerton	
	Kensington Home for the Aged Kensington	